# Slide 1

* Bienvenidos a la Sesión pública para escuchar comentarios sobre las actualizaciones e información general de la implementación gradual de la EVV de servicios de PCA.
* ¡Muchas gracias por participar!
* La sesión comenzará en un momento.
* Por favor observe que los micrófonos de todos los participantes serán silenciados automáticamente al ingresar a la sesión.

# Slide 2

## **Cómo ingresar desde un dispositivo móvil**

* Si está ingresando a la reunión desde un dispositivo móvil, usted tiene dos opciones:
	+ Ingresar llamando por teléfono
	+ Ingresar por medio de la aplicación móvil WebEx
* Puede encontrar los detalles sobre la sesión para escuchar comentarios, tales como la información para llamar y la contraseña de la reunión, en línea en mass.gov buscando “Gradual EVV Implementation” (Implementación gradual de la EVV) y abriendo el primer resultado de la búsqueda.
* Si tiene dificultades para ingresar a la sesión por medio de la aplicación móvil, por favor llame usando la información brindada en las comunicaciones que le enviamos respecto a esta sesión para escuchar comentarios.
* Si decide llamar, usted puede encontrar la presentación que estamos revisando en mass.gov buscando “Gradual EVV Implementation” (Implementación gradual de la EVV).

# Slide 3

* Actualizaciones e información general sobre la implementación gradual de la EVV
* *Sesión pública para escuchar comentarios de servicios de PCA*
* Executive Office of Health and Human Services
* Otoño de 2020

# Slide 4

## **Agenda**

* Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios
* Actualizaciones del Programa de PCA
* Áreas clave de enfoque
* Muchas gracias

# Slide 5

## **Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios**

* El propósito de las sesiones públicas para escuchar comentarios es para que la Oficina de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (OLTSS) de MassHealth reciba y reúna comentarios de un amplio grupo de partes interesadas del Programa de PCA acerca de *áreas clave de enfoque* del Programa de PCA, incluida la Verificación Electrónica de Visitas (EVV).
* Las Sesiones públicas para escuchar comentarios están abiertas a todas las partes interesadas
* Se realizarán cinco sesiones públicas para escuchar comentarios de manera virtual durante
el otoño de 2020
	+ 21 de septiembre: de 10:00 a. m. a 11:30 a. m.
	+ 23 de septiembre: de 12:00 p. m. a 2:30 p. m.
	+ 2 de octubre: de 1:00 p. m. a 3:30 p. m.
* *\*Esta sesión tendrá subtítulos en español\**
	+ 6 de octubre: de 10:00 a. m. a 12:30 p. m.
	+ 8 de octubre: de 1:30 p. m. a 4:00 p. m.
* Esta presentación de la Sesión pública para escuchar comentarios estará disponible en la [Página web de EVV de Massachusetts](https://www.mass.gov/info-details/electronic-visit-verification-evv) y buscando “Gradual EVV Implementation” (Implementación gradual de la EVV) en mass.gov
* Se aceptarán comentarios por escrito en cualquier momento en PCAfeedback@massmail.state.ma.us
* MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación
para hacer sus comentarios.

# Slide 6

## **Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios**

* Esta Sesión pública para escuchar comentarios incluirá una presentación de MassHealth seguida de un momento para que los asistentes brinden sus comentarios. **Por favor espere hasta el final de la presentación de MassHealth para hacer sus comentarios.**
	+ - MassHealth pide a todos los asistentes que tengan su teléfono silenciado mientras no estén hablando para reducir el ruido de fondo. MassHealth podría silenciar su micrófono si hubiera ruido de fondo.
		- Los asistentes pueden brindar sus comentarios escribiéndolos en la sección para comentar de WebEx o quitando el silenciado y expresando sus comentarios verbalmente.
	+ MassHealth pide que las personas que hagan comentarios indiquen su función como parte interesada. Por ejemplo, identifíquese si es consumidor, PCA, empleado de una agencia de PCM, etc.
	+ Se dará prioridad a los comentarios en el siguiente orden:
		- Un representante de MassHealth leerá los comentarios enviados en la sección de comentarios.
		- Un representante de MassHealth llamará a las personas usando la función “raise hand” (levantar la mano).
		- Los asistentes podrán quitar la función de silenciado y dar su opinión.
	+ MassHealth anticipa que muchas personas querrán brindar sus comentarios. Le pedimos que sea lo más breve posible para asegurar que todos los asistentes que deseen dar su opinión tengan tiempo para hacerlo.
		- Durante las Sesiones públicas para escuchar comentarios, MassHealth no responderá a los comentarios. MassHealth pide que cuando sea el momento de los comentarios, los participantes formulen sus opiniones como un comentario, dado que no podrá responderse a las preguntas.
		- Si no alcanzó el tiempo y no pudo compartir sus opiniones, se aceptarán comentarios por escrito en cualquier momento en PCAfeedback@massmail.state.ma.us

# Slide 7

## **Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios**

* Como recordatorio, MassHealth pide a todos los asistentes que tengan su teléfono silenciado mientras no estén hablando para reducir el ruido de fondo. MassHealth podría silenciar su micrófono si hubiera ruido de fondo.
* Si usted necesita **Reiniciar audio (Unmute)** en su micrófono, pude seguir estas instrucciones:
	+ Si está conectado con el audio **de su computadora:** Haga clic en el ícono de Silenciar (Mute) en la base de la pantalla.
	+ Si está conectado con el audio **de su teléfono:** Oprima \*6 en su teléfono.
* Usted también puede llamar la atención de MassHealth al “Levantar la mano” en el panel del participante haciendo clic en el ícono de la mano.
* Si no alcanzó el tiempo y no pudo compartir sus opiniones, se aceptarán comentarios por escrito en cualquier momento en PCAfeedback@massmail.state.ma.us
* **MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.**

# Slide 8

**Subtitulado**

* Los subtítulos estarán disponibles durante esta sesión para quienes usen su computadora.
* Para ver los subtítulos, usted debe abrir el panel de “Subtitulado” (Closed Captions) en la parte inferior derecha de su pantalla (vea la siguiente imagen).
	+ Paso 1: Haga clic en los tres puntos verticales a la derecha de “Chat” para abrir las opciones de adicionales del panel
	+ Paso 2: Cuando Subtitulado se resalte en azul, el panel deberá hacerse visible en su pantalla

# Slide 9

## **Agenda**

* Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios
* Actualizaciones del Programa de PCA
* Áreas clave de enfoque
* Muchas gracias

# Slide 10

Como recordatorio, por favor espere hasta el final de la presentación de MassHealth para hacer sus comentarios.

# Slide 11

## **Definición de los términos usados en esta presentación**

**Solicitud de respuestas (RFR)**

* Una RFR es la manera en que las agencias del estado como MassHealth selecciona compañías externas para asistir con determinados proyectos
* Escuchará que MassHealth se refiere a una RFR como una “contratación pública”
* La RFR en un proceso justo y competitivo en el cual cualquier compañía que cumpla con los requisitos generales del proyecto puede inscribirse para proveer los servicios

**Verificación Electrónica de Visitas (EVV)**

* EVV se refiere a una manera digital de reunir la información de las planillas de horas trabajadas
* La EVV se diferencia de las planillas electrónicas porque también guarda la ubicación donde los servicios comienzan y terminan
* Cuando un empleado usa EVV, marca la “llegada” y la “salida” usando el sistema de EVV en vez de escribir el horario de inicio y de finalización del servicio

# Slide 12

## **Actualizaciones generales del programa**

En 2017, MassHealth realizó una serie de Sesiones públicas para escuchar comentarios para entender las dificultades que enfrentan los consumidores en el Programa de PCA y en la implementación de la Verificación Electrónica de Visitas (EVV).

* En 2017, MassHealth inició una serie de sesiones públicas para escuchar comentarios en todo
el Commonwealth para analizar la EVV, la cual debe ser implementada por MassHealth según las leyes federales.
* MassHealth propuso implementar la EVV en 2017 y 2018.
* MassHealth oyó las inquietudes de las partes interesadas sobre el diseño del Programa de PCA y la EVV.
* Según estos comentarios, MassHealth decidió concentrarse en explorar mejoras potenciales al Programa de PCA **antes** de avanzar en la implementación de la EVV.
* Desde el 2017, MassHealth ha implementado un número de cambios al programa, a partir de los comentarios de las partes interesadas.

# Slide 13

## **Actualizaciones generales del programa**

MassHealth ha implementado los siguientes cambios al programa, a partir de los comentarios de las partes interesadas:

* Creó el Consejo Asesor de Perfeccionamiento de PCA (PCA Enhancement Advisory Council, PEAC), un grupo de gestión de las partes interesadas, para que informen de las actividades de perfeccionamiento y las decisiones sobre normas
* Negoció un Contrato Colectivo de Trabajo, el cual agregó nuevos beneficios, entre ellos logró:
	+ La transición de la licencia por enfermedad al Tiempo Libre Pagado (PTO) con un aumento de 50 horas de PTO y pago total al final del contrato
	+ El aumento del índice salarial de PCA de $15.00 en el AF19 a $15.40 en el AF20
	y a $15.75 para el AF21.
	+ Las notificaciones electrónicas de los talones de pago de los PCA (p. ej., el portal de nóminas), con posibilidad de opción en papel
* Evaluó distintos modelos para el Programa de PCA incluidos Agencia con opciones y el plan de Efectivo y asesoramiento. Después de intenso análisis del PEAC y de las sesiones públicas para escuchar comentarios en todo el estado, MassHealth determinó que mantendría la estructura actual del programa y que aplicaría las mejoras de manera gradual.
	+ Descubrió que el modelo de Agencia con opciones, el cual consiste en el empleo colaborativo entre el consumidor empleador y la organización designada, requería un tipo de asignación de responsabilidades que limitaría la capacidad de autodirección del empleador o que crearía responsabilidades civiles para la organización co-empleadora
	+ Determinó que Efectivo y asesoramiento presentaría dificultades relacionadas con el Contrato Colectivo de Trabajo y que muchos de los beneficios del modelo ya se realizaban en el programa actual

# Slide 14

## **Actualizaciones generales del programa**

MassHealth ha implementado los siguientes cambios al programa, a partir de los comentarios de las partes interesadas:

* Volvió a contratar Agencias de Supervisión de Cuidados Personales (PCM)
	+ Aumentó los estándares de las funciones de las PCM enfatizando la experiencia del consumidor empleador
	+ Mejoró la calidad y la uniformidad de las destrezas de capacitación de los empleadores
	+ Agregó una evaluación de representantes
	+ Creó un Comité asesor al consumidor
	+ Nota: Desde que se han emitido los nuevos contratos de Agencias de PCM, MassHealth no ha recibido ninguna inquietud de los consumidores respecto al acceso a la atención
* Agregó la función de “Apoderado administrativo” para diferenciar a las personas que brindan a los consumidores apoyo administrativo de las que ocupan la función plena de empleador como “representante”
* Rediseñó el Directorio de PCA
* MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 15

## **Próximas actualizaciones del Programa**

MassHealth busca permanentemente oportunidades de mejorar la experiencia de las partes interesadas en el Programa de PCA. Las actividades programadas de perfeccionamiento del Programa incluyen:

* Considerar las posibilidades de brindar capacitación en Control de infecciones para los PCA
	+ Contratación pública de servicios de Intermediario Fiscal (FI) con las siguientes metas:
	+ Mantener la opción del consumidor de elegir la PCM
	+ Establecer uniformidad en la experiencia de consumidores y PCA
	+ Permitir que MassHealth exija mejoras en el servicio de atención al cliente
	+ Incorporar los comentarios de las partes interesadas en las operaciones de los FI
* Retirar el Programa de PCA del contrato de EVV de Optum e incluir en su lugar la EVV como parte de la contratación pública de servicios de FI
	+ Asegura que la EVV se brinde de manera uniforme y con la dirección del consumidor
	+ Permite la integración de la EVV a las soluciones actuales de control electrónico de horarios

# Slide 16

## **Próximas actualizaciones del Programa**

MassHealth busca permanentemente oportunidades de mejorar la experiencia de las partes interesadas en el Programa de PCA. Las actividades programadas de perfeccionamiento del Programa incluyen:

* Contratar un solo FI con la nueva contratación pública
	+ Agilizar la experiencia de los consumidores y los PCA
	+ Aumentar la uniformidad en el servicio de atención al cliente
	+ Asegurar la implementación de un único sistema de EVV
* Implementar la EVV en el **año calendario de 2022**
	+ Las leyes federales exigen que MassHealth implemente la EVV para los programas de cuidados personales.
	+ La EVV se pondrá en práctica en todo el programa en fases, permitiendo la adopción gradual del cambio.
	+ Dar oportunidades para que las partes interesadas brinden sus comentarios continuamente respecto a la creación de normas y la implementación de estrategias.
* MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 17

**MassHealth ha emitido una RFR para servicios de FI**

¿Qué es una Solicitud de respuestas o RFR?

* Una RFR, o “Solicitud de respuestas”, es la manera en que MassHealth selecciona compañías para realizar determinadas funciones.
* Escuchará que MassHealth se refiere a una RFR como una “contratación pública”.
* El documento de RFR se publica en línea y contiene preguntas específicas y solicita otra información que las agencias que estén interesadas deben responder.
* La RFR también tiene información importante, tal como un modelo de contrato, fechas de vencimiento, instrucciones, criterios de elegibilidad, etc.
* Las agencias interesadas deben presentar su respuesta describiendo por qué son la mejor agencia para cumplir con las expectativas de MassHealth.
* MassHealth, junto con otras partes interesadas, revisarán todas las respuestas que reciban y seleccionarán la compañía con la respuesta más completa.
* MassHealth ha emitido una nueva RFR por Servicios de Intermediario Fiscal para el Programa de PCA. Se usará la nueva RFR para seleccionar una sola compañía de FI para que brinde servicios en todo el estado, además de implementar una solución de EVV para los programas dirigidos por el consumidor en Massachusetts.

MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 18

**Contratación pública de FI**

La contratación pública es una oportunidad de mejorar los servicios de FI para los Consumidores y los PCA

* MassHealth está reuniendo un grupo de Consumidores que asistirán a MassHealth en revisar las respuestas de la RFR y brindarán recomendaciones.
* La transición a un único FI podrá:
	+ Unificar los procesos de incorporación y de nuevos empleados
	+ Simplificar los trámites y la nómina para los PCA que trabajan para varios consumidores (p. ej., trabajar para un solo FI en vez de coordinar con muchos FI)
	+ Unificar los trámites y los informes para todos los Consumidores y los PCA del programa
	+ Dar lugar a un único sistema de nómina en todo el estado
	+ Permitir la implementación de un único sistema de EVV
	+ Agilizar y perfeccionar la experiencia de servicio de atención al cliente de los Consumidores y los PCA
	+ Dar lugar a un único sistema de recolección de datos
* Las mejoras adicionales a la contratación pública incluyen que:
	+ El consumidor pueda cambiarse de agencia de PCM sin tener que esperar hasta el final del año
	+ Sea obligatorio tener instalaciones físicas en todo el estado
	+ Se cree un Comité asesor al consumidor
	+ El cronograma de la contratación pública permita la planificación de puesta a disposición y la implementación en fases.
* El nuevo contrato de FI tendrá vigencia a partir del 1 de enero de 2022 y pondrá énfasis en la transición y la implementación en fases de la EVV
	+ **Nota: La EVV se pondrá en práctica durante todo el año calendario de 2022**

# Slide 19

**Información sobre la Verificación Electrónica de Visitas (EVV)**

¿Qué es la EVV?

* Las leyes federales exigen la EVV para los servicios domiciliarios de Medicaid.
* MassHealth debe implementar la EVV. No implementar la EVV le ocasionará a MassHealth sanciones económicas de parte del gobierno federal.
* Una vez implementada, la EVV reemplazará su planilla de horas trabajadas.
	+ El PCA marcará la “llegada” y la “salida” de una cita usando la tecnología de EVV.
	+ El consumidor podrá revisar y aprobar el tiempo registrado en la EVV.
* La EVV no afectará la manera en que se brinden los servicios dentro del Programa de PCA.
* MassHealth implementará la EVV como parte de la contratación pública de FI ya mencionada. MassHealth anticipa implementar la EVV **gradualmente durante el año calendario de 2022.**
* MassHealth todavía está estudiando muchas preguntas relacionadas con la manera en que se implementará la EVV. Los ejemplos incluyen:
	+ Un proceso de conciliación para cuando los PCA se olviden de usar
	la EVV

MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 20

**Metas de MassHealth para la implementación de la EVV en el Programa de PCA**

1. Mejorar el control y la autodirección del consumidor
2. Asegurar la prestación de servicios y reducir las posibles interrupciones en la atención
3. Reducir la carga administrativa para los consumidores, representantes y los PCA
4. Reforzar la integridad del programa al asegurarse de que los PCA estén trabajando y sean recompensados de manera oportuna por las horas trabajadas
5. Cumplir con lo estipulado a nivel federal en la Ley Curas del Siglo XXI, la cual exige que los programas de Medicaid usen la EVV para los servicios de cuidados personales

# Slide 21

**La decisión de MassHealth de retrasar la implementación de la EVV**

MassHealth está implementando gradualmente la EVV en el Programa de PCA durante todo el AC2022

* Beneficios
	+ Incorporar recomendaciones de las partes interesadas a la solución de EVV
	+ Implementar razonablemente
	la EVV reconociendo el cambio importante que esta tecnología ocasionará para muchos participantes del Programa
	de PCA
	+ Priorizar permanentemente las actividades relacionadas a la COVID-19
* Desafíos
	+ Ley federal

MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 22

**Implementación de la EVV para el Programa de PCA**

MassHealth reconoce los desafíos especiales que surgen al implementar la EVV en el Programa de PCA. La respuesta de MassHealth incluyó:

* Crear un grupo de las partes interesadas (PEAC) para considerar los distintos modelos del Programa de PCA
* Realizar investigaciones y reunirse con otros estados para comprender su experiencia al implementar la EVV con los participantes de servicios dirigidos por el consumidor y para considerar estrategias creativas para la EVV
* Implementar gradualmente la EVV en el AC de 2022
* Retirar la EVV de los servicios de PCA dirigidos por el consumidor del contrato de TPA con Optum
* Incluir la EVV como parte de la contratación pública de Servicios de FI para asegurar su implementación con una entidad que tenga bases sólidas en servicios dirigidos por el consumidor y una comprensión de la oportunidad de integrar la EVV y las planillas electrónicas de horas trabajadas
* Resolver el volver a convocar a los grupos de consumidores y de defensoría, incluido un grupo de trabajo de agencias de PCM y otros numerosos asociados del Programa, para que asistan en asesorar la estrategia y en crear la EVV
* Decidir la creación de un grupo de partes interesadas para que brinden sus opiniones sobre la EVV y las secciones de servicio de atención al cliente en la contratación pública de servicios de FI
* Comprometerse en facilitar permanentemente las Sesiones públicas para escuchar comentarios para obtener opiniones diversas de las partes interesadas sobre puntos de las normas relacionados con la EVV y la implementación de estrategias durante el próximo año

MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 23

**Decisiones de MassHealth sobre la tecnología de EVV**

Gracias a la participación de PEAC, MassHealth hizo algunas recomendaciones iniciales sobre la tecnología de EVV para minimizar la carga que la implementación de la EVV ocasionaría a los consumidores y a los PCA.

* Ubicación geográfica: MassHealth solamente guardará la ubicación al inicio y finalización del servicio
* Registro de tareas: MassHealth **no** guardará la información de las tareas individuales en la EVV
* Sistema flexible: El sistema de EVV será flexible para adaptarse a las circunstancias particulares del Programa de PCA (p. ej., cuidadores domiciliarios, horarios nocturnos, etc.)
* Exenciones: MassHealth está evaluando los criterios que permitirían que determinados consumidores y PCA estén exentos de usar la EVV
* Costo: MassHealth evaluó los sistemas de EVV y descubrió que el costo promedio para acceder a la EVV desde un teléfono inteligente (dispositivo personal) es de $0.16 al mes por el uso de datos

Las decisiones futuras sobre normas de EVV incluirán los comentarios de las reuniones públicas y de los grupos de participantes en la EVV.

# Slide 24

**Implementación de la EVV para el Programa de PCA**

* Contratar una solución de EVV para el Programa de PCA por medio del Intermediario Fiscal (FI) de servicios de PCA presenta muchos beneficios:
	+ Comprensión de los aspectos y los principios de los programas dirigidos por el consumidor
	+ Capacidad de integrar las planillas electrónicas de horas trabajadas con los requisitos de
	la EVV
	+ Recomendación de los estados que ya han implementado la EVV en los programas dirigidos por el consumidor



Una representación visual de la línea de tiempo de EVV estimada para los programas de PCA.

 Resumen de imagen:

* El FI RFR se lanzó en Septiembre de 2020
* El RFR cerrará en Noviembre de 2020
* El proveedor de FI se seleccionará en Abril de 2021
* Entre Noviembre de 2020 y Diciembre de 2021, MassHealth llevará a cabo sesiones de participación de las partes interesadas en EVV y sesiones de escucha pública.
* En enero de 2022, el contrato de FI entrará en vigor.
* A lo largo de 2022, la EVV se implementará en fases.

MassHealth le pide que por favor espere hasta el final de la presentación para hacer sus comentarios.

# Slide 25

## **Agenda**

* Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios
* Actualizaciones del Programa de PCA
* Áreas clave de enfoque
* Muchas gracias

# Slide 26

**Áreas clave de enfoque**

MassHealth desea saber su opinión sobre las mejoras futuras al programa que se comentaron en la presentación de hoy y sobre cómo MassHealth puede asegurar la transparencia
y la colaboración de ahora en adelante.

1. ¿Qué sugerencias tiene para MassHealth acerca del cronograma general de implementación de la EVV para el Programa de PCA?
2. ¿Qué sugerencias tiene acerca de la estrategia de MassHealth para reunir comentarios actuales sobre la implementación de la EVV?
3. ¿Cuál sería la manera más eficiente para que MassHealth comparta
las actualizaciones con las partes interesadas al avanzar
en la implementación de la EVV?

Si no alcanzó el tiempo y no pudo compartir sus opiniones, se aceptarán comentarios por escrito en cualquier momento en PCAfeedback@massmail.state.ma.us

# Slide 27

## Agenda

* Propósito de las Sesiones públicas para escuchar comentarios
* Actualizaciones del Programa de PCA
* Áreas clave de enfoque
* Muchas gracias

# Slide 28

**¡Muchas gracias!**

Se pueden enviar comentarios adicionales a MassHealth por correo electrónico a PCAfeedback@massmail.state.ma.us