

EOHHS abre la contratación pública de servicios de Intermediarios Fiscales para determinados programas de MassHealth dirigidos por el consumidor

En septiembre de 2020, la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Massachusetts (EOHHS) lanzó un concurso de contratación pública de Servicios de Intermediario Fiscal para los programas de MassHealth de Asistente de Cuidados Personales (PCA) y de exenciones Plan Seguir Adelante (MFP).

- Los Intermediarios Fiscales (FI) son organizaciones que MassHealth contrata para realizar las funciones administrativas de operaciones tales como la nómina y las retenciones de los impuestos estatales y federales en nombre de los consumidores empleadores que autodirigen sus servicios por medio del Programa de PCA y del programa de exenciones MFP.
- Actualmente, MassHealth tiene contratos con cuatro FI (tres de los cuales son miembros activos del Programa de PCA) y con varias Agencias de Supervisión de Cuidados Personales (PCM). Además, en este momento:
 - La Agencia de PCM elige uno de los cuatro FI contratados para que asista a sus consumidores y participantes.
 - Los consumidores y participantes pueden elegir su Agencia de PCM pero no pueden elegir su FI.
- Según esta contratación pública, la EOHHS elegirá a un solo FI, y el nuevo contrato comenzará el 1 de enero de 2022.

Esta contratación pública de FI incluye dos cambios importantes, con el propósito de asegurar una experiencia más eficiente y efectiva para los consumidores de servicios de PCA, los participantes de la exención MFP y los PCA.

- **La EOHHS contratará a un solo FI para atender a todos los programas de MassHealth de PCA y del MFP. Tener un solo FI beneficiará a los consumidores, los trabajadores y al programa de MassHealth de numerosas maneras, tales como::**
 - Una experiencia más sencilla para todas las partes interesadas del programa;
 - Trámites más ágiles para los consumidores que cambian de Agencia de PCM;
 - Un solo sistema de nómina para los trabajadores que atienden a muchos consumidores o participantes, y que pudieran estar inscritos en Agencias de PCM distintas; y
 - Mejoras a las funciones de servicio de atención al cliente y de niveles de desempeño para los FI, incluidas la mayor supervisión de servicios al cliente y reunir más opiniones de los consumidores, los trabajadores y otras partes interesadas;
- **El FI que sea seleccionado también tendrá la responsabilidad de implementar los requisitos federales de la Verificación Electrónica de Visitas (EVV) en cumplimiento de la Ley Curas del Siglo XXI.**
 - Utilizar los servicios de un solo FI dará lugar a la simplificación administrativa y asegurará que la EVV se implemente de manera que sea compatible con las numerosas funciones que realizan los FI en un programa dirigido por el consumidor.
 - El FI seleccionado deberá poner en práctica un plan metódico y en fases para la implementación de la EVV a partir del año calendario de 2022.

La presente contratación pública enfatiza la experiencia y la opinión de los consumidores, de los participantes de la exención y de los PCA, exigiendo un mayor enfoque en las prioridades que las partes interesadas identificaron como las más fundamentales para su éxito en el programa.

- El FI seleccionado estará sujeto a mayores niveles de servicio de atención al cliente. Además de otras mejoras, el Departamento de Servicio de atención al cliente del FI deberá incluir un coordinador de enlace con los PCA o los Asistentes de Atención Directa (DCW), quien ayudará a tratar y responder las inquietudes de los trabajadores, desarrollará un conocimiento de las necesidades de los trabajadores en todo el estado y determinará cómo mejorar los servicios de FI.

- El FI seleccionado también deberá crear y sostener Comités asesores al consumidor por región, los cuales brindarán permanentemente las opiniones de las partes interesadas respecto a los problemas, las áreas de éxito y las recomendaciones para mejores futuras.

La presente contratación pública no afectará los servicios de PCA de los consumidores y los participantes, ni la manera en que se obtenga, se autorice o se brinden los servicios de cuidados personales.

- Los afiliados de MassHealth podrán seguir eligiendo su Agencia de PCM y su empleado, y tendrán una mayor uniformidad en su experiencia del programa según la presente RFR.

MassHealth planea nombrar al FI seleccionado por medio de esta contratación pública en abril de 2021, otorgando ocho meses para la planificación de puesta a disposición. El nuevo contrato de FI está programado para empezar el 1 de enero de 2022.