



Información para Consumidores del programa de PCA de MassHealth: Actualizaciones relacionadas con la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19)

Actualizado al 21 de abril de 2020

Contenido

Información fundamental para los afiliados de MassHealth	1
Información general sobre la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19)	2
Cómo prepararse y preparar su hogar	2
Equipos de protección personal (PPE), tales como mascarillas y guantes	4
¿Qué debe hacer si se siente enfermo?	5
Información sobre los servicios de PCA (Asistente de Cuidados Personales)	5
Flexibilidades en el programa de PCA de MassHealth para responder a la COVID-19.....	7

Información fundamental para los afiliados de MassHealth

MassHealth se compromete a brindar apoyo a los afiliados para que permanezcan en casa y reducir la exposición y propagación de la enfermedad de coronavirus (COVID-19), además de proteger la capacidad del sistema de salud durante esta emergencia de salud pública.

Este documento tiene por objetivo proporcionar a los afiliados y a sus familias la información más importante relacionada con la COVID-19 e indicar dónde podrán encontrar actualizaciones.

- Consulte el [sitio web COVID-19 de MassHealth](https://www.mass.gov/info-details/masshealth-coronavirus-disease-2019-covid-19-applicants-and-members#members-) para ver más información sobre todas las cosas que MassHealth está realizando para sus solicitantes y afiliados durante esta emergencia. Usted puede acceder a la sección para afiliados y solicitantes haciendo clic aquí: <https://www.mass.gov/info-details/masshealth-coronavirus-disease-2019-covid-19-applicants-and-members#members->.
- Consulte el [sitio web sobre COVID-19 del Departamento de Salud Pública \(DPH\) de Massachusetts](#) para ver información presentada por el gobernador Baker y otros funcionarios estatales sobre la COVID-19 en Massachusetts.
- Manténgase en contacto con su proveedor de atención primaria y para conectarse con los servicios para adultos mayores y para personas con discapacidades, visite el sitio web de MassOptions en www.massoptions.org.

¡Su cobertura de MassHealth está protegida! Durante la emergencia nacional por la COVID-19, la cobertura de todos los afiliados de MassHealth que se inscribieron desde el 18 de marzo de 2020, quedará protegida hasta 30 días después de la emergencia.

Información general sobre la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19)

¿Qué es la COVID-19 y cómo se propaga?

- Un virus respiratorio causa la COVID-19. Los síntomas actuales incluyen enfermedades respiratorias que varían de leves a graves con fiebre, tos y dificultad para respirar.
- Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), el virus se propaga principalmente de persona a persona, entre personas que están en contacto cercano unas con otras (dentro de los 6 pies entre sí).
- La propagación ocurre por gotitas de la respiración producidas cuando una persona infectada tose o estornuda.

¿Quiénes deben tener las mayores precauciones?

- Todos debemos tener precauciones para protegernos a nosotros mismos y a los demás que podrían ser de alto riesgo.
- Se consideran de “alto riesgo” a las personas mayores de 60 años, a quienes tienen enfermedades subyacentes —como diabetes, cáncer, con sistema inmunitario comprometido o que tomen medicamentos que debilitan el sistema inmunitario— y a las mujeres embarazadas.

Cómo prepararse y preparar su hogar

Su salud mental y emocional durante la COVID-19

- Se prevén reacciones emocionales al enfrentar situaciones estresantes como un nuevo virus o una emergencia nacional. Es normal que las personas se sientan tristes, ansiosas, abrumadas, o que se les dificulte dormir, o que sientan otros síntomas de angustia; y para ello hay recursos a su disposición.
- Como afiliado de MassHealth, usted puede recibir atención integral de salud conductual, incluidos los servicios por teléfono, por video en vivo, o por medio de otras plataformas de telesalud (*Telehealth*). Para encontrar a un proveedor de salud conductual en el área donde usted vive, visite el nuevo sitio web de Network of Care (Red de cuidados) en www.massachusetts.networkofcare.org. Si usted o un ser querido lucha contra un trastorno por el uso de sustancias, también puede llamar al Departamento de Salud Pública (DPH) al (800) 327-5050 o visite www.helplinema.org.
- Además, puede obtener apoyo en remoto por medio de las Comunidades de aprendizaje sobre la recuperación (RLC), que ofrecen apoyo personalizado a cargo de un par o de un grupo de pares. Para encontrar una RLC que le quede cerca, visite el sitio web del Departamento de Salud Mental (DMH) en www.mass.gov/service-details/recovery-learning-communities.
- Si usted está teniendo una crisis, la Línea nacional de Ayuda para los Afectados por Catástrofes está a su alcance las 24 horas del día, los 7 días de la semana para brindarle apoyo emocional y consejería en casos de crisis a toda persona que se encuentre angustiada o que tenga cualquier otra inquietud de salud mental. Las llamadas al (800) 985-5990 y los mensajes de texto (envíe “TalkWithUs” al 66746) son contestados por consejeros capacitados que escucharán sus inquietudes, explorarán con usted mecanismos de afrontamiento y otros apoyos disponibles, y le ofrecerán remitirlo a otro recurso comunitario para darle seguimiento y apoyo.

Cómo prevenir la propagación de la COVID-19

- **Siga las directrices fundamentales de los [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades \(CDC\)](#)**, que incluyen:
 - Practique buena higiene todo el día: **Lávese las manos** con frecuencia con jabón y agua caliente por lo menos durante 20 segundos o, si no puede lavarse las manos, use un desinfectante para manos a base de alcohol; **Tápese la boca al toser o estornudar**. Use un pañuelo de papel o tápese con la parte interior del codo; y **no se toque los ojos, la nariz o la boca** sin antes haberse lavado las manos cuidadosamente.
 - Evite darles la mano a otras personas y tocar superficies de mucho tráfico en sitios públicos, tales como los botones de los ascensores, las manijas de las puertas, o la barra del carro del supermercado.
 - **Quédese en casa a menos que sea absolutamente necesario salir. Evite las salidas y los viajes innecesarios, y evite reunirse con otras personas, especialmente evite encuentros y aglomeraciones.**
 - **Limpie y desinfecte a menudo todas las superficies que cualquiera haya tocado.**
 - **Póngase una mascarilla si tiene que salir.** Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades tienen información sobre el uso de mascarillas caseras sencillas en <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/diy-cloth-face-coverings.html>

Cómo trabajar con su Asistente de Cuidados Personales (PCA)

- En cuanto sea posible, aconseje y **apoye a su PCA para que practique buena higiene cuando esté en su casa.**
- **Limite el contacto físico con su PCA solo a lo que sea necesario para realizar las tareas de asistencia.**
- Todos los días, antes de que llegue su PCA:
 - Hágase un **autoexamen** que consista en las siguientes preguntas:
 1. ¿Tiene fiebre (más de 100.3°F o de 37.9 °C)?
 2. ¿Tiene síntomas respiratorios *nuevos* tales como tos, falta de aire o dolor de garganta?
 3. ¿Ha estado en contacto cercano con alguna persona que ha sido diagnosticada con la COVID-19 en los últimos 14 días?
 - Si contestó ‘**sí**’ a cualquiera de estas preguntas, debe comunicarse con su proveedor de atención primaria antes de dejar que su PCA entre en su casa.
 - Pídale a su PCA que se haga un autoexamen antes de entrar en su hogar y hágale a su PCA estas mismas preguntas:
 1. ¿Tiene fiebre (más de 100.3 °F o de 37.9 °C)?
 2. ¿Tiene síntomas respiratorios *nuevos* tales como tos, falta de aire o dolor de garganta?
 3. ¿Ha viajado usted (dentro de los últimos 14 días) a alguna [región geográfica afectada por la COVID-19](#)?
 4. ¿Ha estado en contacto cercano con alguna persona que ha sido diagnosticada con la COVID-19 en los últimos 14 días?
 - Si su PCA contesta ‘**sí**’ a cualquiera de estas preguntas, no le permita a su PCA entrar en su hogar.

- Pídale a su PCA que se comuniquen con su propio proveedor de atención primaria.

Equipo de Protección Personal (PPE), tal como mascarillas y guantes

¿Debe usted, como afiliado de MassHealth, usar mascarilla?

- **Sí.** Usted debe usar una mascarilla siempre que esté en público o con alguien con quien usted no conviva. Es posible que haya escasez de mascarillas y estas se deben guardar para los cuidadores y para las personas que estén enfermas. Para ver información sobre el uso correcto de las mascarillas, consulte las guías de los CDC: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2010-133/pdfs/2010-133.pdf>
- **Cuando no pueda obtener mascarillas**, los CDC han explicado lo siguiente acerca de las mascarillas caseras:
 - En lugares donde no se consiguen mascarillas, como último recurso, los profesionales de la salud podrían usar mascarillas caseras (p. ej., un pañuelo o una bufanda) para cuidar a pacientes con COVID-19. No obstante, estas mascarillas para la cara caseras no se pueden considerar equipos de protección personal (PPE) ya que se desconoce su capacidad para proteger a los profesionales de atención de salud.
 - Las mascarillas caseras deben tapar la nariz y la boca, y se deben extender por debajo de la barbilla, idealmente se deben usar en combinación con un protector facial, o careta, que cubra totalmente la parte delantera (y que también se extienda hasta la barbilla o por debajo) y los lados de la cara.
- Los CDC tienen instrucciones sobre el “[Uso de cubiertas de tela para ayudar a reducir la propagación de la COVID-19](#)”
 - También puede ver el video de los CDC del doctor Jerome Adams, Director General de Servicios de Salud Pública de EE. UU., donde muestra cómo hacer su propia cubierta facial casera: <https://youtu.be/tPx1yqvJgf4>

Si su diagnóstico ha dado positivo para la COVID-19, ¿puede acceder a PPE?

- Sí. MassHealth tiene un programa para abastecer de PPE (equipo de protección personal) al domicilio de los Consumidores de PCA de MassHealth que presenten un caso documentado de la COVID-19 para que puedan seguir recibiendo en su hogar los servicios de su PCA.
- Para calificar para recibir este programa, el consumidor debe tener un caso documentado de la COVID-19 con registros que demuestren el resultado positivo de una prueba o el diagnóstico presuntivo hecho por médicos o enfermeros de práctica avanzada.

¿Qué debe hacer un consumidor con un caso documentado de la COVID-19 para solicitar PPE?

- El consumidor o su representante debe comunicarse con la línea gratuita de Servicios para Proveedores de LTSS de MassHealth llamando al (844) 368-5184, si es afiliado marque 1 y luego vuelva a marcar el 1 para comunicarse con un representante del programa de PPE.
 - Las personas que usen TTY pueden iniciar la llamada usando MassRelay en <https://www.mass.gov/how-to/relay-using-tty>

- Los consumidores pueden llamar durante el siguiente horario:
 - de lunes a viernes, de 8:00 a. m a 6:00 p. m.
 - los sábados y domingos, de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.
- Antes de comenzar la llamada, el afiliado debe tener a la mano:
 - **Documentación** de su resultado positivo de la prueba o el diagnóstico presuntivo de un proveedor. Quienes llamen recibirán instrucciones del representante del Centro de servicios que le explicará cómo presentar la documentación.
 - La **dirección** adonde se deberá enviar el paquete con el PPE.

¿Cuánto tardará en llegarle al afiliado el PPE?

Una vez que haya completado el proceso de calificación y que el Centro de Servicios para Proveedores de LTSS de MassHealth haya recibido la documentación de la COVID del afiliado, el PPE se empaquetará y se enviará al hogar del Consumidor entre 1 a 2 días.

¿Qué tipo de PPE se enviará?

El paquete incluye guantes, batas y mascarillas (mascarillas quirúrgicas para el Consumidor y mascarillas N-95 reutilizables para el PCA). El objetivo es enviar suficientes suministros PPE para el Consumidor y hasta para dos PCA para un período de dos semanas. Las cantidades dependerán de las existencias que tenga MassHealth.

¿Qué debe hacer si se siente enfermo?

- Si está enfermo, debe comunicarse con su proveedor de atención primaria.
- Usted también puede evaluar sus síntomas y comunicarse con el siguiente recurso de atención médica más apropiados usando el nuevo recurso por internet disponible para residentes del Commonwealth llamado **Buoy Health Care Tool**.
 - Los usuarios recibirán una recomendación sobre cuáles son los pasos a seguir más apropiados según su nivel de riesgo asignado. Las personas que presenten posibles síntomas de la COVID-19 u otras condiciones tendrán la opción de ser conectados directamente con un proveedor médico de su red por medio de telesalud.
 - MassHealth tiene contratos con tres proveedores en redes de telesalud o *Telehealth Network Providers*: Doctors on Demand, Maven y Galileo, como una opción para que los afiliados que presenten síntomas o factores de riesgo se puedan comunicar directamente con ellos por medio de telesalud.
 - La herramienta online de Buoy Health es gratuita para todos los residentes de Massachusetts y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en buoy.com/mass.

Información sobre los servicios de PCA (Asistente de Cuidados Personales)

¿Los PCA se consideran empleados esenciales?

- Los servicios que prestan los PCA son servicios esenciales y los PCA sí son empleados esenciales.
- Los PCA no tienen que portar ninguna documentación que indique que son empleados esenciales, pero para asegurar de que puedan prestar sus servicios

esenciales, **MassHealth les envió cartas a los PCA en las que se indica que son trabajadores esenciales** y cada **PCA debe llevar consigo esa notificación**. Su PCA ya debe haber recibido dicha carta. Si su PCA necesita copia de esa carta, por favor comuníquese con su intermediario fiscal.

- Debido a que los PCA son empleados esenciales, **los PCA tienen acceso a los centros de cuidado infantil o guarderías de emergencia** y pueden llevar a sus hijos a las guarderías. De ser útil para su PCA, compártale este sitio web que incluye una herramienta para buscar guarderías que les prestan servicio a los empleados esenciales:

https://eeced.force.com/EEC_ExemptEmergencyChildCare

¿Qué pasa si mi PCA se enferma?

- Si su PCA se enfermara, debe quedarse en su propia casa y no entrar al hogar del consumidor. **No los programe para trabajar si están enfermos.**
 - Según su historial laboral, los PCA tienen acceso a una licencia por enfermedad de hasta 80 horas como resultado de la *Ley Familias Primero de Respuesta al Coronavirus* que el Congreso promulgó el 18 de marzo.
 - Se dispone de esta licencia de emergencia desde el 1 de abril de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.
 - Los PCA tienen que llenar una planilla de horas trabajadas especial para acceder a la ampliación de 80 horas de licencia por enfermedad. **Visite el sitio web de su Intermediario Fiscal para obtener acceso a la planilla.**
 - Además de la licencia por enfermedad de emergencia, los PCA siguen teniendo acceso a su Tiempo Libre Pagado (PTO), lo que le permite a cada PCA acumular hasta 50 horas de tiempo libre pagado.

¿Qué debo hacer si se me dificulta obtener los servicios de un PCA mientras dure la COVID-19?

- **Comuníquese con sus otros PCA.** Si actualmente más de un PCA le presta servicios a usted y uno de ellos no puede trabajar porque está enfermo, puede acudir a otro PCA para tratar de completar los turnos que no tienen PCA. Tenga en cuenta que MassHealth ha impuesto normas nuevas en las que los PCA ya no tienen límites de horas extra de trabajo y pueden trabajar todas las horas adicionales que se necesiten durante esta emergencia de salud pública.
- **Contrate un nuevo PCA del Directorio de PCA de Massachusetts.** Usted puede ver el directorio en internet en <https://www.masspcadirectory.org>. En el Directorio, los Consumidores pueden buscar un PCA calificado que resida en su ciudad. Los PCA publican su perfil en el sitio web y los Consumidores pueden usarlos para hallar los PCA según su **experiencia laboral, destrezas especiales y su disponibilidad.**
 - Dos intermediarios fiscales, Northeast Arc y Tempus Unlimited, ahora cuentan con maneras muy eficaces para que los Consumidores y los PCA puedan completar los trámites para contratar nuevos empleados y presentar los documentos, con firmas electrónicas. No se necesita utilizar ni fax ni correo, y los PCA se pueden designar muy rápido.
 - Northeast Arc: <http://www.nearcfi.org/fiscal-intermediary-forms/>
 - Tempus Unlimited: <https://paperwork.tempusunlimited.org/>

- Stavros no dispone de la tecnología electrónica para completar los trámites para contratar a nuevos empleados, pero sí ha expresado que se compromete a agilizar dichos trámites, y a detectar y corregir rápidamente por correo electrónico o en persona (si es el caso) cualquier falla que se pudiera presentar.
- **Si usted no tiene un PCA de reemplazo y necesita servicios rápidamente,** llame a la nueva línea de asistencia para PCA de MassHealth comunicándose con **MassOptions al (844) 422-6277, de lunes a viernes, de 9:00 a. m a 5:00 p. m.**
 - MassHealth ha lanzado esta **línea de asistencia** a través de MassOptions con el fin de conectar a los Consumidores de PCA con una agencia de cuidado de salud en el hogar en caso de que su PCA no esté disponible. Para obtener ayuda, los afiliados deben llamar a la línea actual de MassOptions al (844) 422-6277. Quienes llamen pueden ser transferidos para recibir ayuda en vivo de una persona.
 - MassHealth autorizará a todo afiliado que haya sufrido una interrupción de sus servicios de PCA debido a la COVID-19, a **usar los servicios de la Agencia de cuidado de salud en el hogar** a través de una agencia de cuidado de salud en el hogar de MassHealth.
 - **Nota:** Es posible que un Ayudante de cuidado de salud en el hogar (*aide*) no pueda realizar todas las tareas que realiza un PCA; si necesita servicios más especializados, la agencia de cuidado de salud en el hogar podría asignar un enfermero para que realice las tareas que normalmente efectuaría el PCA del Consumidor.

Flexibilidades en el Programa de PCA de MassHealth en respuesta a la COVID-19

Guía sobre las horas extra de los PCA

- MassHealth **ha suspendido los límites de horas extra** de los PCA temporalmente (es decir, los límites de horas semanales), para que usted puede programar a su PCA para que trabaje horas extra sin tener que pedir autorización previa. Por favor continúe asignando las horas de trabajo teniendo en cuenta la salud y el bienestar de sus PCA.
- Si recibe un aviso de sobrefacturación, puede ignorarlo; no se necesita ninguna acción de su parte. Aunque MassHealth dejará de enviarle a usted y a su PCA cartas de incumplimiento respecto a las horas extra, usted seguirá recibiendo los avisos de sobrefacturación. Usted no tiene que responder estos avisos.

Guía para estudiantes que normalmente reciben algunas horas de PCA por medio de sus escuelas

- MassHealth ajustará automáticamente todas las autorizaciones anteriores para los afiliados que actualmente tengan horas suministradas por sus escuelas.
- Los ajustes se harán de manera que sean concuerden con las horas aprobadas previamente para épocas de vacaciones.
- Las horas ajustadas entrarán en vigencia el 16 de marzo de 2020 y tendrán una duración de 90 días. Si usted tiene dudas o preguntas, por favor comuníquese con su PCM.

Guía para afiliados que normalmente van a programas diurnos

- Si usted tiene una autorización para recibir Servicios de habilitación diurnos y/o para horas de Atención de salud diaria para adultos (ADH) además de los servicios de su PCA, **su agencia de PCM automáticamente ajustará su PA (autorización previa) actual para los servicios de PCA sumando horas adicionales de servicios de PCA.**
- El tiempo ajustado tendrá vigencia a partir del 16 de marzo de 2020, por 90 días. No se necesita ninguna acción adicional. Si usted tiene preguntas sobre este tema o no recibe una notificación, comuníquese con su agencia de PCM.

Guía sobre autorizaciones previas (PA)

- Si usted tiene una autorización previa y la fecha de vencimiento cae en abril o en mayo de 2020 y usted todavía no ha completado su reevaluación anual o su capacitación en destrezas funcionales, no tiene que hacer nada. Su agencia de PCM automáticamente solicitará una extensión a su nombre.
- Si desea proseguir con su reevaluación anual o con su capacitación de destrezas funcionales, comuníquese con su agencia de PCM. Es posible que le hagan su evaluación por telesalud (ya sea por teléfono o video en vivo).

Guía sobre reevaluaciones y telesalud

- Si usted o su agencia de PCM creen que quizá tengan que cambiar sus horas de PCA, usted debe hablar con su agencia de PCM.
- Es posible que su agencia de PCM haga una nueva evaluación y/o un ajuste a una **autorización previa (PA)** existente, por **telesalud** (ya sea por teléfono o video en vivo) en lugar de en persona, si su agencia de PCM lo considera necesario.

Guía para nuevos Consumidores

- El programa de PCA de MassHealth permanece abierto para inscripciones durante la emergencia de la COVID-19.
- Su agencia de PCM administrará las **preguntas de detección por teléfono** para evaluar si hay síntomas de la COVID-19. Si se determina que usted no tiene ningún síntoma, su agencia de PCM podría administrarle su **evaluación inicial** conforme a un procedimiento normal (es decir, en persona). Si usted presenta síntomas, debe comunicarse de inmediato con su proveedor de atención de salud para obtener más instrucciones.
- Otras actividades de orientación que se necesitan para comenzar a recibir los servicios de un PCA, incluidas **la Inducción y la Orientación** y todas las formas de **Capacitación en destrezas funcionales**, se pueden realizar por telesalud, ya sea por teléfono o por video en vivo, y según su agencia de PCM lo considere necesario.