



Contrato de Servicios de Asistente de Cuidados Personales (PCA)

Información del Consumidor

Nombre		Número de MID	
Correo electrónico			

Marque aquí si el Consumidor no tiene Representante ni Apoderado administrativo.

Información del Representante o Apoderado administrativo (si corresponde)

Nombre			
Función	<input type="checkbox"/> Representante	/	<input type="checkbox"/> Apoderado administrativo

Contacto de emergencia del Consumidor

Nombre			
Correo electrónico		Teléfono	
Dirección			
Relación o parentesco			

Información de la Agencia

Agencia de Supervisión de Cuidados Personales (PCM)		Intermediario fiscal	
Nombre:	[AGENCY NAME]	Nombre:	Tempus Unlimited
Dirección:	[ADDRESS 1] [ADDRESS 2]	Dirección:	600 Technology Center Drive Stoughton, MA 02072
Teléfono:	[PHONE]	Teléfono:	(877) 479-7577
Correo electrónico:	[EMAIL]	Correo electrónico:	MAFMS@tempusunlimited.org
Instructor de destrezas:	[NAME]	Fax:	(800) 359-2884

Introducción e instrucciones

Este formulario se denomina “Contrato de Servicios”. El Contrato de Servicios es un formulario importante que se utiliza en el Programa de Asistentes de Cuidados Personales (PCA) de MassHealth. El Contrato de Servicios describe las funciones y las responsabilidades de cada parte del Programa de PCA, incluidos: el Consumidor, el Representante o el Apoderado administrativo (si lo hubiera), el PCA, la Agencia de Supervisión de Cuidados Personales (PCM) y el Intermediario fiscal (FI).

Si usted es un Consumidor, su Agencia de PCM ayudará a elaborar el Contrato de Servicios de acuerdo con sus necesidades individuales. Si usted tiene un Representante o un Apoderado administrativo que colabora con la administración de sus servicios de PCA, también esa persona será incluida en la elaboración del Contrato de Servicios. Su Agencia de PCM revisará su Contrato de Servicios en las ocasiones que se indican a continuación y hará las modificaciones necesarias:

- Durante todas las visitas trimestrales de capacitación en destrezas (también conocidas como “capacitaciones trimestrales integrales en destrezas funcionales”);
- Durante todas las visitas anuales de capacitación en destrezas (también conocidas como “capacitaciones anuales integrales en destrezas funcionales”);
- Dentro de los 10 días del momento en que usted nombra a un Representante o un Apoderado administrativo nuevo (en una sesión de capacitación integral en destrezas funcionales);
- Si usted no está supervisando sus servicios de PCA de manera efectiva (en una sesión de capacitación en destrezas funcionales centrada en los problemas); y
- Si usted, su Representante o su Apoderado administrativo, su Agencia de PCM o MassHealth solicitan una revisión.

Los requisitos del programa de servicios de PCA exigen que los Consumidores, Representantes y Apoderados administrativos formalicen el Contrato de Servicios con su Agencia de PCM.

Sección A: Responsabilidades del Consumidor, el Representante y el Apoderado administrativo

Instrucciones: Por favor, escriba las iniciales de la persona responsable de cada tarea descrita a continuación. Por ejemplo, si una tarea será realizada por el Consumidor, el Consumidor debe escribir sus iniciales en la casilla correspondiente. Para cada responsabilidad, se deben escribir las iniciales del Consumidor, del Representante o del Apoderado administrativo. La Agencia de PCM, el Consumidor y el Representante o Apoderado administrativo (si lo hubiera) completarán esta sección juntos. Una casilla coloreada significa que el Apoderado administrativo no puede asumir esa responsabilidad.

Responsabilidades	Iniciales		
	Consumidor	Representante	Apoderado administrativo
1. Evaluaciones y observaciones			
Cooperar con MassHealth y la Agencia de PCM durante todas las evaluaciones			
Cooperar con MassHealth y la Agencia de PCM durante todas las evaluaciones y reevaluaciones			
Revisar y firmar la evaluación o reevaluación preparada por el profesional de enfermería de la Agencia de PCM			
Revisar y firmar la evaluación del Consumidor para administrar los servicios de PCA			
Revisar y firmar el Contrato de Servicios de PCA			
Revisar y firmar la evaluación del Representante o del Apoderado administrativo para administrar el programa de PCA (si corresponde)			

2. Tareas de administración de los PCA	Iniciales		
	Consumidor	Representante	Apoderado administrativo
Cumplir con todas las normas aplicables del reglamento de MassHealth			
Garantizar que el Consumidor no programe que un PCA trabaje —ni presente planillas de horas trabajadas por ese trabajo del PCA— durante el tiempo que el Consumidor está participando en un programa de MassHealth, como de cuidado grupal temporal para adultos, de cuidado temporal para adultos, de habilitación diurna o de atención de salud diaria para adultos			
Garantizar que el Consumidor no programe que un PCA provea servicios no cubiertos —ni presente planillas de horas trabajadas por esa provisión—, incluido el trabajo para un Consumidor mientras el Consumidor está en un centro hospitalario, como un hospital o centro de enfermería especializada			
Programar los servicios de los PCA solamente por la cantidad de horas que MassHealth haya autorizado sin excederse			
Garantizar que los PCA realicen solo las tareas descritas en la evaluación del Consumidor para que se le autoricen servicios de PCA			
Completar la documentación correspondiente para informar al FI la fecha de contratación y la fecha de terminación de la relación laboral de los PCA del Consumidor			
Notificar al FI cualquier modificación a los datos de contacto de los PCA, incluidos dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico			
Notificar a MassHealth, a la Agencia de PCM y al FI cualquier modificación a los datos de contacto del Consumidor, incluidos dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico			
Comunicarse con la Agencia de PCM cuando el Consumidor desee que un PCA trabaje horas extra (Para el pago de horas extra, se requiere la autorización de MassHealth).			
Notificar a la Agencia de PCM si se necesitan más o menos horas de servicios de PCA debido a un cambio en la afección médica o en la situación de vivienda			
Colaborar con el FI y la Agencia de PCM para resolver cualquier discrepancia o reclamo			

3. Responsabilidades como empleador de los PCA	Consumidor	Representante	Apoderado administrativo
Cumplir con todas las leyes laborales estatales y federales que correspondan, incluidas, entre otras, las leyes de trabajo infantil federales y estatales (La agencia de PCM puede indicar a los consumidores con quién comunicarse si tienen preguntas relacionadas con las leyes laborales estatales o federales).			
Contratar, programar, capacitar y remover a los PCA			
Emplear a los PCA que cumplan con los requisitos descritos en la Sección B de este Contrato de Servicios de PCA			
Crear y mantener un ambiente laboral seguro y sin discriminación ni hostigamiento			
Respetar las solicitudes de los PCA de tomar tiempo libre pagado (PTO)			
Informar a los PCA el requisito de hacer que sus cheques se depositen directamente en su cuenta bancaria personal o en la tarjeta de débito que provee el FI (El FI puede proporcionar información sobre los depósitos directos).			
Completar y firmar todos los formularios de empleo que exija el FI, incluido el formulario de Verificación de Elegibilidad de Empleo (I-9) (El FI no puede pagar a los PCA del Consumidor hasta que el Consumidor y los PCA del Consumidor completen toda la documentación requerida).			
Presentar los formularios de actividades (planillas de horas trabajadas) en el plazo que el FI exija (cumplir con los requisitos de la Verificación Electrónica de Visitas, o EVV, que correspondan)			
Garantizar que los formularios de actividades (planillas de horas trabajadas) del Consumidor identifiquen correctamente las horas que el PCA trabajó en cada período de pago y que el nombre del PCA esté correcto			

4. Responsabilidades del programa de servicios de PCA	Consumidor	Representante	Apoderado administrativo
Responder oportunamente a todas las comunicaciones de la Agencia de PCM, del FI y de MassHealth			
Colaborar con la Agencia de PCM para programar las sesiones y evaluaciones de la capacitación en destrezas funcionales, y asegurar la participación en ellas			
Presentar las solicitudes de horas extra que correspondan			

Notas adicionales:

Sección B: Contratar un PCA, y funciones y responsabilidades de los PCA

1. En una entrevista para cubrir las funciones de un PCA, busque a alguien que:

- esté legalmente autorizado para trabajar en Estados Unidos, de acuerdo con su edad, estado inmigratorio y demás factores;
 - Nota: el FI puede explicar los requisitos legales para que una persona trabaje como PCA
- pueda entender y llevar a cabo las instrucciones que le dé el Consumidor o el Representante del Consumidor (si lo hubiera);
- tenga buena predisposición y sea capaz de recibir capacitación y supervisión, y de cumplir las instrucciones del Consumidor o su Representante (si lo hubiera);
- trate al Consumidor con respeto y sin malos tratos ni negligencia;
- cumpla los requisitos de la CORI y la SORI, conforme a lo que establezca su consumidor empleador;
- **no** sea el Representante ni el Apoderado administrativo del Consumidor; y que
- **no** sea el tutor legal, el adulto legalmente responsable ni el/la cónyuge del Consumidor.

2. Responsabilidades del PCA

- Proveer al Consumidor asistencia física con las actividades de la vida diaria (ADL) y las actividades instrumentales de la vida diaria (IADL), conforme a lo descrito en la evaluación del PCA del Consumidor, lo aprobado en la autorización previa del PCA del Consumidor y de conformidad con el reglamento del programa de servicios de PCA de MassHealth en 130 CMR 422.000;
- Completar la Orientación para el Nuevo PCA requerida; y
- Usar la aplicación y el sistema de EVV para documentar los horarios, si fuera requerido.
- Para obtener más información, por favor, vea también el formulario de Descripción de funciones del PCA y del Contrato del proveedor de servicios de PCA.

Sección C: Plan alternativo de servicios de PCA y lista de empleados de reemplazo

Plan alternativo del servicios de PCA

- Es muy importante que el Consumidor disponga de un plan para el caso de que un PCA no pueda trabajar. Por favor, describa qué se hará y a quién se llamará para trabajar si un PCA regularmente programado no se encuentra disponible de manera imprevista.

Sección D: Responsabilidades de la Agencia de PCM

La Agencia de Supervisión de Cuidados Personales (PCM) es responsable de lo siguiente:

1. Contrato de Servicios

- Elaborar por escrito este Contrato de Servicios de PCA formal con el Consumidor y el Representante o el Apoderado administrativo del Consumidor (si lo hubiera);
- Proporcionar al Consumidor y al Representante o al Apoderado administrativo del Consumidor (si lo hubiera) una copia de este Contrato de Servicios de PCA una vez completado y que el Consumidor lo haya firmado;
- Explicar al Consumidor el Contrato de Servicios de PCA;
- Dar al Consumidor una oportunidad de disentir con el Contrato de Servicios de PCA;
- Proporcionar una manera de resolver cualquier discrepancia en cuanto sea posible; y
- Supervisar el Contrato de Servicios de PCA. Esto podría incluir una visita del instructor de destrezas para asegurar que el Consumidor o el Representante o el Apoderado administrativo (si lo hubiera) están administrando el programa de servicios de PCA satisfactoriamente.

2. Servicio de atención al cliente

- Procurar comentarios del Consumidor e incluirlos en los servicios que provee la Agencia de PCM. Esto puede implicar pedirle al Consumidor que complete una encuesta de satisfacción;
- Proporcionarle al Consumidor una copia del proceso de quejas y reclamos de la Agencia de PCM y colaborar con el Consumidor para resolver oportunamente cualquier queja acerca de los servicios de PCM, incluida cualquier discrepancia que el Consumidor pueda tener sobre el Contrato de Servicios de PCA, el Contrato del Consumidor o la Evaluación del Representante o del Apoderado administrativo (AP);
- Tener un sistema telefónico que permita a los Consumidores dejar un mensaje de voz después del horario de atención;
- Responder a las consultas y mensajes de voz del Consumidor dentro de los **tres** días laborables;
- Proveer al Consumidor información por escrito que sea de fácil comprensión, ofrecer apoyo con el idioma; y
- Proveer servicios de PCM que sean culturalmente sensibles.

3. Evaluaciones y observaciones

- Realizar una evaluación formal por escrito de la capacidad del Consumidor para administrar por sí solo el programa de servicios de PCA;
- Realizar una evaluación formal por escrito de la capacidad del Representante o del Apoderado administrativo (si lo hubiera) para administrar el programa de servicios de PCA en nombre del Consumidor;
- Pedir a un profesional de enfermería y a un terapeuta ocupacional que realice una evaluación de la capacidad del Consumidor y de su necesidad de servicios de PCA para determinar cuántas horas por día (de las 6:00 a. m. a la medianoche) u horas por noche (de la medianoche a las 6:00 a. m.) necesita que un PCA brinde asistencia física al Consumidor con las actividades de la vida diaria (ADL) y las actividades instrumentales de la vida diaria (IADL);
- Presentar oportunamente a MassHealth la solicitud del Consumidor de servicios de PCA, incluidas la evaluación y la reevaluación del Consumidor; y
- Notificar a MassHealth si la Agencia de PCM cree que el Consumidor o el Representante o el Apoderado administrativo (si lo hubiera) no están administrando el programa de servicios de PCA de conformidad con los requisitos y reglamentos del programa.

4. Incorporación y orientación o Capacitación en destrezas funcionales

- Si un afiliado de MassHealth es nuevo en el programa de servicios de PCA, proporcionarle al afiliado servicios de incorporación y orientación para iniciar el proceso de determinar su elegibilidad para recibir los servicios de PCA, e informar al afiliado y al representante o al apoderado administrativo (si lo hubiera) de los requisitos, normas y reglamentos del programa de servicios de PCA;
- Proveer capacitación en destrezas funcionales para instruir al Consumidor y al Representante o al Apoderado administrativo (si lo hubiera) sobre cómo administrar el programa de servicios de PCA de manera segura y satisfactoria, y sobre cómo:
 - programar a los PCA para que trabajen la cantidad de horas semanales que MassHealth haya autorizado y cómo usar el sistema de EVV; y
 - buscar, contratar, capacitar, evaluar y remover a los PCA;
- Describir las normas de MassHealth para el pago de las horas extra de los PCA y el servicio de jurado;
- Colaborar con el Consumidor para establecer una lista de personas a quienes el Consumidor pueda llamar para que trabajen como PCA si al PCA regularmente programado no le es posible trabajar;
- Informar al Consumidor y al Representante o al Apoderado administrativo (si lo hubiera) acerca del FI y ayudar al Consumidor a que, antes de contratar a un PCA y permitirle que trabaje, complete toda la documentación que el FI requiera;
- Informar al Consumidor y al Representante o al Apoderado administrativo (si lo hubiera) acerca de los recursos para procurar servicios de PCA seguros, como la disponibilidad de la Información del Registro de Delincuencia Criminal (CORI), la Comisión para la Protección de Personas con Discapacidades (DPPC), la Información del Registro de Delincuencia Sexual (SORI) y la Línea de asistencia de Massachusetts para denunciar malos tratos a adultos mayores; y
- Proveer al Consumidor la capacitación en destrezas conforme a lo descrito en este Contrato de Servicios de PCA y a solicitud del Consumidor, del FI o de MassHealth.

Sección E: Responsabilidades del FI

El Intermediario fiscal (FI) es responsable de lo siguiente:

1. Tareas requeridas por el empleador

- Pedir al Consumidor que firme y envíe el Contrato del Consumidor de Servicios de MassHealth;
- Ejecutar las tareas requeridas por el empleador descritas en el Contrato del Consumidor de Servicios de MassHealth;
- Emitir el pago a los PCA por los servicios de PCA cubiertos; y
- Asegurarse, antes de pagar a los PCA, de que el Consumidor tiene una autorización previa (PA) de MassHealth vigente para los servicios de PCA.

2. Servicio de atención al cliente

- Contestar las llamadas telefónicas del Consumidor sobre los formularios de actividades (planillas de horas trabajadas), los avisos impositivos y las funciones del FI. (Nota: cuando las inquietudes del Consumidor, el Representante o el Apoderado administrativo no se pueden resolver por teléfono, es posible referir a los consumidores a la Agencia de PCM para que reciban capacitación en destrezas funcionales de manera presencial);
- Facilitar un servicio telefónico gratuito de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, excepto los días feriados;
- Facilitar un servicio de respuestas o mensajes de voz gratuito fuera del horario de atención;
- Proporcionarle al Consumidor una copia del proceso de quejas y reclamos del FI y colaborar con el Consumidor para resolver oportunamente cualquier queja acerca de los servicios del FI;
- Compartir información acerca de la autorización previa del Consumidor con la Agencia de PCM del Consumidor, incluso notificar a la Agencia de PCM del Consumidor si el Consumidor está enviando formularios de actividades (planillas de horas trabajadas) de los PCA por más horas semanales que las autorizadas por MassHealth;
- Notificar al Consumidor, a la Agencia de PCM y a MassHealth cuando el Consumidor haga un uso excesivo de las horas de PCA y cuando el Consumidor o el PCA no cumplan con la EVV;
- Compartir información de la autorización previa del Consumidor cuando corresponda, incluida la pérdida de elegibilidad y la reducción de horas; y
- Proveer la capacitación y el apoyo técnico para la EVV.

3. Formularios de actividades (“planillas de horas trabajadas”) y horarios

- Proporcionarle al Consumidor los formularios de actividades (planillas de horas trabajadas) y los horarios para que el Consumidor los complete por cada PCA.

Sección F: Cronograma de la capacitación en destrezas funcionales

La Agencia de PCM puede proveerle al Consumidor y al Representante o al Apoderado administrativo (si lo hubiera) la capacitación en destrezas para enseñarle a administrar el programa de servicios de PCA. En esta sección, el Consumidor y la Agencia de PCM observarán las sesiones de capacitación en destrezas a las que deben asistir el Consumidor y el Representante o el Apoderado administrativo (si lo hubiera) hasta que se realice otro Contrato de Servicios. Por favor, marque en la siguiente lista la frecuencia de cada sesión, así como también la(s) persona(s) que debe(n) participar. Una casilla coloreada significa que el Apoderado administrativo no tiene que participar en esa sesión de capacitación.

Tema de la sesión de capacitación en destrezas	Frecuencia	Quién debe participar		
		Consumidor	Representante	Apoderado administrativo
Normas y requisitos del programa <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos y responsabilidades como Consumidor de servicios de PCA, Representante o Apoderado administrativo ▪ Requisitos y reglamentos del programa ▪ Funciones y responsabilidades de los participantes en el programa 	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Según sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Capacitación del PCA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funciones de los PCA ▪ Las ADL y las IADL ▪ Cronograma de los PCA según se usan las horas 	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Según sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Supervisión del PCA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar, contratar, capacitar, supervisar y remover a los PCA ▪ Evaluar el trabajo de los PCA ▪ Crear y mantener una lista de personas para llamar si el PCA no puede trabajar ▪ Usar la cantidad correspondiente de horas semanales que MassHealth haya autorizado ▪ Programar a los PCA para que provean los servicios cubiertos, pero no los servicios no cubiertos ▪ Programar a cada PCA para que trabaje dentro del límite horario semanal o de las horas extra autorizadas 	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Según sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mantenimiento de la atención médica personal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar, entender y describir la afección médica del Consumidor y las complicaciones ▪ Identificar, entender y describir las rutinas y tratamientos del Consumidor, incluidos horarios y dosis de los medicamentos, plan nutricional, rutina intestinal y vesical, y rutina del rango de movimiento pasivo 	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Según sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Administración de emergencias <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar al Consumidor de que debe crear un plan de seguridad y educar al Consumidor sobre cómo crear un plan de seguridad para el caso de una emergencia ▪ Identificar las señales de una emergencia y responder a ellas ▪ Entender el tratamiento, el equipo o la acción adecuados para afrontar una emergencia ▪ Mantener una lista de números telefónicos de emergencia 	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Según sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intermediario fiscal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Completar y presentar los formularios de actividades precisos en tiempo y forma conforme a las especificaciones del FI ▪ Completar la documentación en tiempo y forma conforme a los requerimientos del FI 	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Según sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sección G: Contrato del Representante o del Apoderado administrativo

Esta sección debe completarse solamente si el Consumidor solicita los servicios de un Representante o un Apoderado administrativo (conforme a lo que determine la Agencia de PCM). Por favor, deje en blanco esta sección si el Consumidor no tiene un Representante ni un Apoderado administrativo.

Al firmar a continuación, acepto lo siguiente:

- Acepto prestarle servicios al Consumidor como (*marque uno*): Representante / Apoderado administrativo
- Participaré en el programa de servicios de asistente de cuidados personales (PCA) de MassHealth en nombre del Consumidor, conforme a lo descrito en este formulario.
- Entiendo mi función como Representante o Apoderado administrativo, y se me ha dado la oportunidad de hacerle preguntas a la Agencia de supervisión de cuidados personales (PCM).
- Me aseguraré de que el Consumidor participe en la administración de sus propios servicios de PCA, en la medida en que sea capaz de hacerlo.
- Es mi responsabilidad actuar en el mejor interés del Consumidor y conforme al reglamento de MassHealth en 130 CMR 422.000.
- Cooperaré con el personal de la Agencia de PCM del Consumidor, conforme a lo descrito en este formulario. Permaneceré comunicado con la Agencia de PCM, y les avisaré a la Agencia de PCM y al Intermediario fiscal de cualquier cambio en la información de contacto (incluida mi propia información de contacto, la del Consumidor o la de los PCA).
- Acepto participar en todas las visitas y sesiones solicitadas, conforme a lo que determine la Agencia de PCM. Esto incluye visitas en persona, sesiones telefónicas y sesiones realizadas por videoconferencia.
- Entiendo que la Agencia de PCM determinará mi capacidad para ser Representante o Apoderado administrativo. Si no fuera yo capaz de cumplir con mis responsabilidades, la Agencia de PCM puede solicitarle al Consumidor que elija a otra persona para que sea su Representante o Apoderado administrativo.

Nombre en imprenta del Representante
o Apoderado administrativo

Firma del Representante
o Apoderado administrativo

Fecha de la firma

Sección H: Contrato del Consumidor o del Tutor legal

Al firmar a continuación, acepto lo siguiente:

- Entiendo que es importante que todos los participantes en el programa de servicios de PCA entienden sus funciones y responsabilidades.
- Entiendo que el programa de servicios de PCA de MassHealth es un programa dirigido por los consumidores y que yo soy el empleador de mis PCA.
- Este Contrato de Servicios de PCA satisface mis necesidades y yo entiendo las responsabilidades expresadas en este Contrato de Servicios de PCA.
- Recibiré una copia de este Contrato de Servicios de PCA. También se enviará una copia a mi Representante o mi Apoderado administrativo (si lo hubiera).
- Mi Representante o mi Apoderado administrativo estará disponible para elaborar el Contrato de Servicios de PCA y las revisiones o actualizaciones. Si la Agencia de PCM ha determinado que yo no necesito Representante ni Apoderado administrativo, asumo mi exclusiva responsabilidad de administrar mis servicios de PCA.
- He revisado el Contrato de Servicios de PCA y se me ha dado la oportunidad de disentir con su contenido. Asumo la plena responsabilidad de todas las tareas que contiene el Contrato de Servicios de PCA.

Nombre en imprenta del Consumidor
o Tutor legal

Firma del Consumidor
o Tutor legal

Fecha de la firma

Nombre en imprenta del
Instructor de destrezas de PCM

Firma del
Instructor de destrezas de PCM

Fecha de la firma