

# The Bridge

PCAs: Un puente a la vida comunitaria

BOLETÍN INFORMATIVO DEL PERSONAL CARE ATTENDANT QUALITY HOMECARE WORKFORCE COUNCIL

Volumen 1 Invierno, 2009

## Bienvenida de parte de Jean McGuire

*Secretaria asistente para los Programas y normas para discapacidad Oficina ejecutiva de salud y servicios humanos*



Como Jefa del Personal Care Attendant (PCA) Quality Home Care Workforce Council [Concejo de fuerza laboral de atención domiciliaria de calidad de Ayudantes de atención individual (PCA, por sus siglas en inglés)], deseo darles la bienvenida a la primera edición de *The Bridge*, el boletín informativo del Concejo.

El estatuto encargado de crear el Concejo declara que nuestra misión es asegurar la calidad de la atención personal, domiciliaria, a largo plazo contratando,

### EN ESTA EDICIÓN

- 2 Información sobre el Concejo
- 3 ¡Innovación! El Concejo y 1199 SEIU firman el primer acuerdo laboral
- 3 Aumento de salarios proporcionado en el nuevo acuerdo laboral de PCAs
- 3 Capacitación gratuita de RCP a disposición de los PCAs
- 4 Los consumidores y los PCAs dan su opinión en encuestas del Concejo en vías de fortalecer el programa
- 4 PCAs héroes
- 5 ¡La ayuda está en camino! Trabajo gratificante para desarrollar un directorio en el internet para encontrar PCAs
- 6 Entrevista con la afiliada de MassHealth Janice Ward
- 8 Derechos del consumidor bajo el nuevo contrato laboral

capacitando y estabilizando la fuerza laboral de ayudantes de atención individual. Para mí, en términos prácticos, esto significa que el trabajo del Concejo es el de asegurarse que Massachusetts tenga una cantidad suficiente de personas que proporcionen servicios de PCA para cumplir con el aumento de la demanda de consumidores como usted.

Con el fin de cumplir con nuestra misión, el Concejo ha dado una cantidad de pasos concretos: hemos negociado un contrato con 1199 SEIU, el sindicato que representa a los PCAs; este contrato aumentará significativamente los salarios que reciben los PCAs al igual que dará otros pasos que harán más atractivo el trabajo de los PCAs. El Concejo también ha firmado un contrato con Rewarding Work, un contratista que operará un directorio de PCAs basado en el internet que facilitará que los consumidores encuentren y contraten a los PCAs. En esta edición se incluye más información sobre ambos sucesos.

Sabemos que hay más cosas por hacer. Todos los estudios que he visto muestran que la demanda para servicios de PCA aumentará sustancialmente en la década próxima. Un aspecto muy importante de nuestro trabajo es escuchar y comunicarnos con la población de consumidores de MassHealth. *The Bridge* es un método que hemos escogido para informarle lo que estamos haciendo y para escuchar sus ideas. Espero que disfrute de esta edición y las que vendrán en el futuro.

Atentamente,



## Información sobre el Concejo

EL CONCEJO DE FUERZA LABORAL DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DE CALIDAD DE PCAs es un organismo gubernamental innovador, similar a los que existen en varios otros estados, que usa la actividad de los ciudadanos como instrumento para reforzar el programa PCA. El Concejo consta de nueve miembros. Dos miembros, la Secretaria de salud y servicios humanos (o su designado) y el Director de la Oficina de desarrollo de fuerza laboral (o su designado), son miembros de la administración. Los siete miembros restantes son elegidos por uno de los funcionarios constitucionales del Commonwealth de la siguiente manera:

- El gobernador designa un miembro de una lista de tres consumidores recomendados por la comisión asesora especial del gobernador sobre normas de discapacidad.
- El auditor designa a
  - un miembro de una lista de tres consumidores recomendados por el concejo de discapacidades del desarrollo;
  - un miembro de una lista de tres consumidores recomendados por la Oficina de discapacidad de Massachusetts; y
  - un miembro de una lista de tres consumidores recomendados por el Concejo de vivienda independiente del estado.

- La procuradora general designa a
  - un miembro de una lista de tres consumidores o sustitutos de consumidores recomendados por la Asociación de atención domiciliar de Massachusetts;
  - un miembro de una lista de tres consumidores o sustitutos de consumidores recomendados por el Concejo sobre la tercera edad de Massachusetts; y
  - un miembro elegido a su discreción.

En todo momento, una mayoría de miembros del Concejo deben ser consumidores de los servicios de PCA de MassHealth. El Concejo está encargado de asegurar la calidad de la atención personal, domiciliaria, a largo plazo contratando, capacitando y estabilizando la fuerza laboral de los PCAs. Se dispone de más información sobre las actividades y los proyectos del Concejo en nuestro sitio Web en [mass.gov/pca](http://mass.gov/pca).



## ¡Innovación! El Concejo y 1199 SEIU firman el primer acuerdo laboral

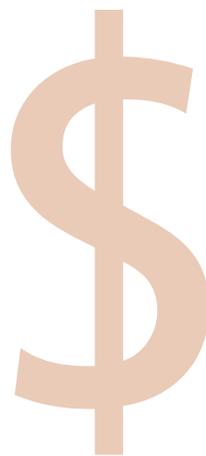
EN NOVIEMBRE DEL 2008, representantes del Concejo de fuerza laboral y 1199 SEIU, el sindicato que representa a los PCAs, inicializó el primer acuerdo laboral en nombre de la fuerza laboral de los PCAs. Luego de varios meses de negociaciones, las partes se pusieron de acuerdo en un contrato de tres años que proporciona aumentos de salarios y establece estructuras que pueden comenzar el proceso de proporcionar beneficios para los PCAs.

Con vigencia desde julio del 2008, el salario de los PCAs se elevó de \$10.84 por hora a \$11.60. Al final del contrato de tres años, que vence en junio del 2011, el salario por hora ganado por el PCA será de \$12.48 (consulte la información adjunta sobre salarios). El contrato también estipula que un comité estudie opciones para proporcionar beneficios de atención médica para los PCAs. Una vez que se complete el estudio, volverán a comenzar las negociaciones sobre el tema de los beneficios de salud. El contrato incluye fondos limitados para pagar por tiempo libre a algunos PCAs. Las partes aún deben encontrar una fórmula para usar estos fondos.

Además de los salarios más altos, lo cual debiera atraer a más personas para que trabajen como PCAs, el contrato ratifica el lenguaje del estatuto original del control del consumidor en lo que se refiere a la contratación, capacitación y manejo de cada PCA del consumidor. El contrato también prohíbe la presentación de quejas contra los consumidores por parte de los PCAs.

Se está formando un comité de administración laboral para crear el tipo de relación que robustecerá la fuerza laboral de los PCAs y beneficiará a los consumidores. Como dijo Liz Casey, un miembro del equipo de negociación del Concejo, "Lograr un contrato para los PCAs es un logro histórico y de mucho esfuerzo para los cuidadores y los consumidores. Al unirse, estos dos grupos han mostrado su verdadera fuerza."

## Aumento de salarios proporcionado en el nuevo acuerdo laboral para los PCAs



Con vigencia desde el 1° de julio del 2008, la tasa de salarios del PCA será de \$11.60 por hora.

Con vigencia desde el 1° de julio del 2009, la tasa de salarios del PCA será de \$12.00 por hora.

Con vigencia desde el 1° de julio del 2010, la tasa de salarios del PCA será de \$12.48 por hora.

### Capacitación gratuita de RCP a disposición de los PCAs

El Concejo de fuerza laboral de atención domiciliaria de calidad de PCAs está patrocinando becas completas para PCAs que trabajan y están interesados en capacitación para CPR en todo el estado. Esto puede ser un recurso valioso tanto para el PCA como para el consumidor para el que trabaja.

Puede consultar nuestro sitio en el internet ([www.mass.gov/pca](http://www.mass.gov/pca)) para obtener detalles sobre las fechas y lugares de las próximas capacitaciones.

*¡El espacio es limitado, así que inscríbese ahora!*

## Los consumidores y los PCAs dan su opinión en encuestas del Concejo en vías de fortalecer el programa

EN EL 2008, el Concejo de fuerza laboral de atención domiciliar de calidad de PCAs lanzó dos iniciativas importantes que proporcionarán información valiosa sobre las necesidades de los consumidores en el programa PCA y sobre las prioridades de los PCAs que proporcionan atención a los mismos.

Se evaluaron las necesidades del consumidor y su satisfacción general con el programa PCA a través de una encuesta telefónica de una muestra estadísticamente válida de los más de 15,000 consumidores que actualmente reciben servicios de PCAs por medio de MassHealth. La encuesta, que está siendo suplementada por una serie de grupos de enfoque con consumidores en diferentes regiones del estado, fue realizada por el JSI Research & Training Institute, Inc., una firma internacionalmente conocida de consultoría y de investigación sobre salud pública.

“El programa PCA es una parte crítica del sistema que le permite a los consumidores vivir en forma independiente y trabajar en sus comunidades,” dijo James Maxwell, PhD, Director de normas de atención médica e investigación de la administración de JSI. “Cuanto más aprendemos sobre la experiencia real de los consumidores, habrá más información para fortalecer este importante programa.”

La encuesta de PCAs, también realizada por JSI, hará preguntas sobre cómo se contratan los PCAs, sus perspectivas para mejorar la retención de PCAs, qué tipos de capacitación les serían útiles, y otros aspectos de su trabajo. La encuesta de PCAs se está haciendo en colaboración con el Sindicato internacional de empleados de servicio 1199 (SEIU, por sus siglas en inglés), el sindicato que representa a los PCAs de MassHealth en Massachusetts. El personal del sindicato estuvo implicado en revisar las preguntas que se van a hacer sobre los PCAs en la encuesta telefónica. El personal de SEIU también ayudó a organizar un número de grupos de enfoque, que proporcionará información más detallada sobre lo que les gusta a los PCAs sobre su trabajo, al igual que lo que podría cambiarse para mejorar las condiciones laborales.

La encuesta del consumidor se completó en noviembre y gran parte de los datos se incluyó en el informe de revisión del funcionamiento del Concejo, que se exige por estatuto y se presentó al gobernador y la legislatura en diciembre. La información de la encuesta de los PCAs, a completarse a comienzos del 2009, proporcionará datos que ayudarán al Concejo a desarrollar iniciativas de capacitación y contratación.



### PCAs HÉROES

Cuando el huracán Katrina golpeó a New Orleans el 29 de agosto del 2005, cientos de personas con discapacidades de desarrollo fueron desplazadas. Las rutas estaban intensamente atestadas o imposibles de cruzar. Los teléfonos celulares no funcionaban. Muchos no sabían dónde estaban sus familiares. De todas formas,

## ¡La ayuda está en camino!

### La compañía Rewarding Work desarrollará un directorio en el internet para encontrar PCAs



EL CONCEJO DE FUERZA LABORAL DE LOS PCA ha firmado un contrato con Rewarding Work Resources, Inc. (Rewarding Work) para que dicha compañía desarrolle y opere un directorio de referencia con base en el internet que ayude a los consumidores a ubicar y contratar a los PCAs. El directorio, que tendrá una base de datos investigable, facilitará considerablemente la tarea de reclutamiento y contratación para los más de 15,000 afiliados de MassHealth que pueden usar el directorio de forma gratuita.

De acuerdo con la Dra. Jean McGuire, Secretaria asistente de salud y servicios humanos y Jefa del Concejo, “La resolución del Concejo es tomar un número de acciones que faciliten que los consumidores encuentren y retengan a los PCAs. Establecer este directorio es un paso importante para cumplir con nuestro mandato.”

Rewarding Work, que opera sitios similares para Rhode Island y Vermont, al igual que un sitio pagado en Massachusetts, también será responsable por las actividades de alcance y contratación para aumentar el alerta sobre el sitio en el internet para los consumidores, PCAs, y posibles PCAs.

Ni los consumidores de MassHealth que busquen PCAs ni las personas que busquen empleo como PCA pagarán por usar este sitio. En el sitio, los consumidores podrán evaluar temas tales como la distancia desde la casa del PCA, el idioma, la experiencia y una gama de otros factores pertinentes. Los consumidores que no tengan acceso a una computadora podrán llamar a un centro de llamadas que colabora con Rewarding Work. Las aproximadamente 30 agencias de administración de cuidado personal (PCM, por sus siglas en inglés) que asisten a los consumidores con evaluaciones y capacitación de habilidades también tendrán acceso al sitio en el internet. Los miembros del personal de Rewarding Work supervisan el desarrollo del sitio. El sitio en el internet debe estar activo y operativo en junio del 2009. Hasta entonces, los consumidores aún pueden acceder al sitio de Rewarding Work por una cuota módica. Rewarding Work puede encontrarse en [www.rewardingwork.org](http://www.rewardingwork.org).

personas que hacen el mismo trabajo que los PCAs de Massachusetts, permanecieron con aquellos a los que apoyan y se aseguraron que todos fueran evacuados a terrenos más altos. Durante meses, estos dedicados hombres y mujeres, que trabajaban muchas horas por un bajo salario, pusieron a otros primero, proporcionando atención y apoyo

con recursos improvisados. Para ver un video clip sobre estos notables trabajadores, copie y pegue el enlace a continuación en el buscador (de Internet) de su computadora.  
[rtc.umn.edu/rtcmedia/higherground/](http://rtc.umn.edu/rtcmedia/higherground/)

# Entrevista con la afiliada de MassHealth Janice Ward

por Michelle Byrd

JANICE WARD FUE diagnosticada con Esclerosis múltiple en 1980, una semana antes de comenzar la escuela de enfermería en UMass-Amherst. Sus síntomas incluían visión doble, fatiga y problemas de equilibrio y coordinación. Luego de recibir este diagnóstico devastador, Janice tuvo que dejar el programa de enfermería. Sin embargo, pudo transferirse a UMass-Boston para terminar su educación, estudiando psicología y sociología. En ese momento, Janice dijo que no sabía el grado en que su enfermedad pondría límites a su vida o cuán difícil sería mantener su independencia. Tratar de vivir independientemente y de encontrar la atención que necesitaba se convirtieron rápidamente en un gran desafío.

La primera introducción de Janice a la ayuda doméstica apareció en la forma de servicios domésticos provistos por una agencia. Rápidamente esto se tornó difícil ya que siempre fue difícil para ella obtener ayuda por la cantidad de horas que necesitaba, y muchas veces las empleadas domésticas eran poco fiables y no iban a trabajar. Cuando se quejó sobre esto a la agencia, la respuesta que recibió de un administrador fue “algunas de las personas que trabajan conmigo no reciben ayuda, así que usted tiene suerte.”

Su siguiente experiencia no fue mejor. Las ayudantes de salud domésticas podían ayudarla con temas de atención personal; sin embargo, no podían ayudarla con las actividades instrumentales de la vida diaria (IADLs, por sus siglas en inglés), como lavar la ropa, preparar comidas y la administración general de la casa que ella requería. Cuando Janice tuvo una gran

exacerbación de su enfermedad, dejándola tan débil que permaneció postrada y a veces incapaz de usar el lado derecho o izquierdo del cuerpo, encontró que no tenía acceso al nivel completo de atención que necesitaba. Una empleada doméstica no podía atender las necesidades de atención personal que causó la exacerbación de su enfermedad, y una ayudante de salud doméstica no podía brindarle ayuda continua con las tareas domésticas.

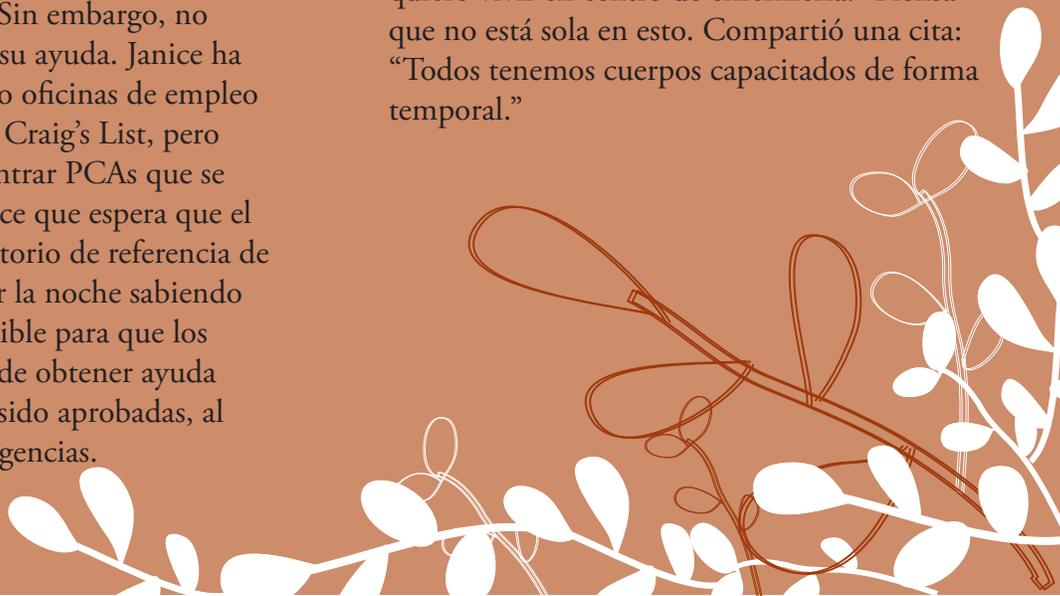
## INFORMACIÓN SOBRE E.M.

La esclerosis múltiple (o E.M.) es una enfermedad crónica a menudo discapacitante que ataca al sistema nervioso central. Los síntomas pueden ser leves, como entumecimiento de las extremidades, o graves, como parálisis o pérdida de la visión. La evolución, gravedad y síntomas específicos de EM son impredecibles y varían entre las personas. Algunas personas con EM experimentan ataques claramente definidos de empeoramiento de la función neurológica. Estos ataques, que pueden llamarse recaídas o exacerbaciones, están seguidos por periodos de recuperación parcial o completa-remisiones.

Cuando Janice se convirtió en parte del programa PCA en 1985, todo esto cambió. Un ayudante de atención individual o PCA podía ocuparse de su atención personal al igual que ayudarla con las tareas de la vida diaria. Lo más importante, el programa le permitió “tener la palabra sobre cómo se hacen las cosas en mi casa,” que era importante para una joven que estaba creando su propia vida independiente. Janice cree que es importante que el programa PCA siga siendo manejado por los consumidores. Este modelo del consumidor, del que Massachusetts fue pionero, tiene sus desafíos. Janice informa que ha tenido dificultades contratando y reteniendo PCAs debido a los salarios bajos. A pesar de que su PCA primaria actual ha estado con ella desde hace algún tiempo y todo va bien, ella expresa su inquietud respecto a los salarios bajos que reciben los PCAs. “¿Cómo se mantiene a personas de calidad cuando el pago es tan bajo?” pregunta Janice. Janice expresó su ansiedad sobre no tener cobertura adecuada de PCA, especialmente en el caso de una emergencia. En el pasado, sus amigos la han ayudado cuando un PCA no iba a trabajar. Sin embargo, no siempre puede contar con su ayuda. Janice ha tenido algo de éxito usando oficinas de empleo de estudiantes al igual que Craig’s List, pero aún encuentra difícil encontrar PCAs que se encuentren trabajando. Dice que espera que el Concejo desarrolle el directorio de referencia de PCAs. Dormiría mejor por la noche sabiendo que existe otro recurso posible para que los consumidores se aseguren de obtener ayuda durante las horas que han sido aprobadas, al igual que para cubrir emergencias.

Janice dice que ser un empleador en el programa PCA ha sido un proceso de aprendizaje: ha aprendido algunas buenas estrategias para contratar PCAs; siempre pide referencias de trabajadores potenciales y las comprueba ella misma. También apoya los controles de antecedentes para los PCAs.

Janice ha vivido independientemente desde 1984 y ha sido una residente del South End desde 1988. Actualmente es voluntaria en el South End Technology Center, donde también está aprendiendo a realizar redacción de propuestas para subvenciones. Ella espera convertirse en una escritora de propuestas para subvenciones para organizaciones sin fines de lucro. Janice brinda asesoramiento a sus pares en un hospital local y está involucrada en una cantidad de temas activistas y de mediación relacionados con las discapacidades. Ella es miembro del Concejo de atención de calidad al consumidor de Health Care for All y del grupo de mediación y acción del Boston Center for Independent Living. Cuando piensa en el futuro, ella expresa su aprecio por el programa PCA diciendo, “No quiero vivir en centro de enfermería.” Piensa que no está sola en esto. Compartió una cita: “Todos tenemos cuerpos capacitados de forma temporal.”



## Derechos del consumidor bajo el nuevo contrato laboral

AHORA QUE LOS PCAs tienen un sindicato, ha surgido una cantidad de preguntas entre los consumidores: ¿Puedo despedir a un PCA si no estoy satisfecho? ¿Puede un PCA presentar una queja contra mí? Para aclarar los temas, a continuación se encuentra texto tomado directamente del contrato firmado por el Concejo.

### **Artículo 2: Derechos del consumidor**

#### *Sección 1: Derechos generales*

Como está provisto por M.G.L. c.118G, sección 31(a), los consumidores y sus sustitutos conservarán el derecho de:

1. *Contratar a los PCAs de su elección;*
2. *Supervisar, administrar y capacitar a los PCAs en su empleo;*
3. *Determinar los programas de trabajo de los PCAs en su empleo;*
4. *Despedir a los PCAs de su servicio por su cuenta; y*
5. *Determinar bajo cualquier circunstancia quién puede o no entrar a su casa o lugar de residencia.*

*Tal autoridad y control de parte de los consumidores no son, y no serán, disminuidos absolutamente de ninguna manera por este acuerdo.*

### **Artículo 14: Resolución de disputas**

- 1) *Ningún tema que surja, o disputa que pertenezca al ejercicio por parte del consumidor y/o de su sustituto de cualquier derecho ... incluyendo, entre otros, el derecho de escoger, contratar, programar, capacitar, dirigir, supervisar y/o suspender a un servicio proveedor de PCA para él o ella, estará de ninguna manera sujeto a las provisiones de ... este Artículo.*

De vez en cuando, los consumidores pueden recibir materiales del sindicato por correo desde los intermediarios fiscales. Los consumidores deben entregar estos materiales a sus PCAs. Recuerde: los consumidores tienen sus intereses puestos en un sindicato fuerte, mientras éste promueve mejores salarios y beneficios para los PCAs, aumentando así el número de personas que desean hacer trabajos de PCA y facilitando la contratación de PCAs para los consumidores.

## Cómo comunicarse con nosotros

### **Concejo de PCAs (PCA Council)**

600 Washington Street, Room 5189

Boston, MA 02111

Telephone: 617-210-5715

Sitio Web: [www.mass.gov/pca](http://www.mass.gov/pca)

Correo electrónico: [pcacouncil@state.ma.us](mailto:pcacouncil@state.ma.us)

**Personal:** Jack Boesen,  
Director

Michelle Byrd,  
Asistente ejecutiva

**Sírvase compartir esta publicación con su PCA.**