



Evaluación de los
**SERVICIOS
DIRIGIDOS AL
CONSUMIDOR**

PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar los beneficios y barreras que experimentan las personas y familias que usan los servicios dirigidos al consumidor.

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS DIRIGIDOS AL CONSUMIDOR?

Los servicios dirigidos al consumidor (CD, por sus siglas en inglés) permiten a una persona contratar, capacitar y supervisar a sus propios asistentes personales para servicios de asistencia personal, acompañamiento y relevo. Se ha demostrado que la capacidad de autodirigir los servicios aumenta los resultados positivos para las personas. Los participantes de los servicios CD respondieron a una encuesta de VBPD para identificar los beneficios y desafíos de los servicios CD.

Nuestra evaluación se basa en un hallazgo clave general: Los servicios de Medicaid dirigidos al consumidor ofrecen a las personas con discapacidades un mayor control sobre sus servicios y apoyos. La capacidad de tener ese control da como resultado una mayor satisfacción y plenitud en todos los aspectos de la vida.

Muchas de las recomendaciones se centran en las acciones requeridas por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, por sus siglas en inglés), que administra los servicios CD disponibles en los programas Medicaid de Virginia. A continuación, se presenta un resumen de los hallazgos y recomendaciones clave, organizados en cinco áreas temáticas principales.

¿QUIÉN PUEDE USAR LOS SERVICIOS CD?

Las personas en estos programas financiados por Medicaid pueden ser elegibles para recibir los servicios CD:

- ✓ Exención de Commonwealth Coordinated Care (CCC) Plus
- ✓ Exención de Community Living (CL)
- ✓ Exención de Family and Individual Supports (FIS)
- ✓ Beneficio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT)
- ✓ Medicaid Works Program

1

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS

Acceder a los servicios CD en Virginia puede ser un desafío debido al papeleo y los procedimientos administrativos complicados. Recomendaciones que el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS) debe:

- Realizar una auditoría de inscripción de asistentes de servicios CD que se alinee con la adquisición de contratos de Organizaciones de Atención Administrada (MCO, por sus siglas en inglés) y agentes fiscales/empleadores (F/EA, por sus siglas en inglés); identificar todos los posibles pasos y componentes de inscripción; e implementar un proceso simplificado y estandarizado para completar el papeleo y los procedimientos administrativos
- En colaboración con el Departamento de Salud Conductual y Servicios de Desarrollo (DBHDS, por sus siglas en inglés) y las MCO, crear un proceso claro y de fácil acceso para que los participantes y sus familias comprendan cómo se determinan las horas autorizadas.

2

SERVICIO AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se percibe una falta de responsabilidad en el sistema, y los usuarios sienten que no existe un proceso claro para informar problemas o brindar comentarios. Recomendaciones que el DMAS debe:

- Poner fácilmente a disposición del público los resultados de los informes anuales de las MCO de las encuestas de satisfacción de los F/EA y proporcionar información sobre el proceso de remediación de áreas que requieren mejoras
- Involucrar a las partes interesadas en el análisis y la resolución de problemas relacionados con los servicios CD, como la inscripción, el servicio al cliente, la facilitación de servicios y cómo abordar quejas/reclamos.

3

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES Y FACILITACIÓN DE SERVICIOS

Los usuarios de servicios CD a menudo tienen dificultades para comprender las funciones de las diferentes entidades proveedoras involucradas, lo que genera confusión sobre a quién contactar para obtener ayuda. Recomendaciones que el DMAS debe:

- Crear una guía de programas estandarizada y fácil de usar que defina claramente las funciones y responsabilidades de cada entidad involucrada en los servicios CD, incluidos EOR, MCO, F/EA, SF, coordinador de atención y coordinador de apoyo.
- Desarrollar en colaboración materiales de capacitación y orientación para coordinadores de atención, facilitadores de servicios y coordinadores de apoyo para facilitar la comprensión y la rendición de cuentas de las funciones y responsabilidades.

4

ASISTENTES DE SERVICIOS CD

El sistema de salud se enfrenta a una crisis de fuerza laboral, que afecta particularmente a los profesionales de apoyo directo que ayudan a personas con discapacidades. Recomendaciones que el DMAS debe:

- Garantizar que la Asamblea General tome medidas para mejorar la compensación de los asistentes de servicios dirigidos al consumidor y proporcionar un salario digno que sea consistente con el promedio nacional y proporcional al valor del trabajo realizado.

5

FAMILIARES

Para algunos, tener un familiar como empleador registrado (EOR, por sus siglas en inglés) puede ser una experiencia positiva, pero no siempre es así. Recomendaciones que el DMAS debe:

- Establecer una política que exija que un facilitador de servicios revise anualmente las calificaciones y la idoneidad de un familiar para el puesto de EOR mediante la cumplimentación del formulario DMAS 95B.