



Consejo Estatal de
Discapacidades del Desarrollo



ESTADO DE CALIFORNIA
Gavin Newsom, Gobernador

• sitio web • www.scdd.ca.gov • correo electrónico • council@scdd.ca.gov

3831 North Freeway Blvd., Suite 125
Sacramento, CA 95834
(916) 263-7919
(916) 263-7963 fax

28 de febrero de 2024

Sra. Nancy Bargmann, Directora
Department of Developmental Services
P.O. Box 944202
Sacramento, CA 94244-2020

RE SSDAC FMS AYUNTAMIENTO COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

Estimada Directora Bargmann:

El Consejo Estatal de Discapacidades del Desarrollo (SCDD) y el Estado de Autodeterminación-Comité Asesor (SSDAC) quisiera agradecer al Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS / Departamento) por su asistencia al evento en el Ayuntamiento del SSDAC FMS el 18 de diciembre de 2023. SCDD ha recopilado la información compartida durante el evento y se complace en presentar los comentarios (se adjunta como anexo).

La SCDD y el SSDAC agradecen la voluntad del Departamento de colaborar para abordar las preocupaciones expresadas por los participantes en el Programa de Autodeterminación (SDP). También reconocemos y felicitamos al DDS por su trabajo para abordar las preocupaciones expresadas durante el evento en el Ayuntamiento. SCDD y el SSDAC apoyan las medidas que el DDS ya ha tomado en la emisión de directivas para garantizar que los pagos oportunos se hagan a los proveedores de servicios y proporcionar el pago a los proveedores de Servicios de Manejos Financieros (FMS), el apoyo a las transiciones en el SDP y/o entre los centros regionales.

El SSDAC y el SCDD también desean reconocer y apoyar la liberación de fondos de subvención por parte del Departamento para apoyar el diseño y la implementación de estándares para Facilitadores Independientes (IF) y FMS, aumentando así la uniformidad y estandarización del servicio en todo el estado.

El informe adjunto recoge y refleja las experiencias compartidas por los participantes en el Ayuntamiento con el SDP y los proveedores individuales de FMS. Muchos celebraron el impacto que el programa ha tenido en las vidas de los participantes; otros compartieron lo

"El Consejo defiende, promueve y aplica políticas y prácticas que logran la autodeterminación, la independencia, la productividad y la inclusión en todos los aspectos de la vida comunitaria de los californianos con discapacidades del desarrollo y sus familias".

Sra. Nancy Bargmann, Directora
Página 2
28 de febrero de 2024

que los proveedores están haciendo bien. Las historias y los comentarios celebraron los éxitos del SDP y proporcionaron información sobre los modelos empresariales que están funcionando bien para los participantes.

El informe también incluye recomendaciones generadas a partir de los comentarios públicos proporcionados por los participantes en el Ayuntamiento. El SSDAC y el SCDD solicitan que el Departamento considere estas recomendaciones detenidamente y desean declarar que los comentarios proporcionados no reflejan necesariamente los del SCDD ni los del Comité Asesor de Autodeterminación del Estado (SSDAC).

Para terminar, el SSDAC solicita que el Departamento incluya las conclusiones del Ayuntamiento en su próxima reunión del Comité Asesor del SDP del DDS. Al SSDAC también le gustaría invitar al DDS a su próxima reunión (marzo de 2024) para discutir los próximos pasos y dar al Departamento la oportunidad de escuchar los comentarios de los miembros del SSDAC sobre el informe.

Si tiene alguna duda sobre el contenido del informe adjunto, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Saludos Cordiales,

Original Firmado

Aaron Carruthers, Director Ejecutivo
Consejo Estatal de Discapacidades
del Desarrollo

Original Firmado

Rick Wood, Copresidente
Autodeterminación a Escala Estatal
Comité Consultivo SSDAC

Trazando el Rumbo

Conclusiones de la Asamblea del FMS del
18 de diciembre de 2023 y recomendaciones
para el Exito Futuro



Informe del Comité Asesor de Autodeterminación Estatal al Departamento de Servicios de Desarrollo

Preparado por

EL CONSEJO ESTATAL DE CALIFORNIA SOBRE DISCAPACIDADES
DEL DESARROLLO

ÍNDICE

HISTORIAL	3
ASPECTOS DESTACADOS	4
RECOMENDACIONES PÚBLICAS	6
INFORME COMPLETO DE LAS APORTACIONES Y CONCLUSIONES DEL PÚBLICO	8
Retrasos o Falta de Pagos	8
Falta de Normalización	9
Información	10
Listas de Espera	11
Formación y Tecnología	11
Cambios en Tarifas	12
Cambios en el Plan de Gastos	12
Traducción y apoyo para participantes y familias hispanohablantes	12
Verificación de Antecedentes	13
Falta de Comunicación	14
Modelo Empresarial de FMS	14
Recomendaciones Públicas para los Proveedores de FMS	15
Otras Recomendaciones Públicas para el DDS	16
Preguntas del Público	16

"...lo que realmente ha sido un éxito es poder tener formación laboral en una granja de animales para mi hija, lo cual es realmente asombroso. Hace cosas que normalmente no haría y tiene éxito y se siente orgullosa de ello. No tendríamos acceso a eso antes de la Autodeterminación-".

- Participante en el Ayuntamiento

Historial

En julio de 2021, el Programa de Autodeterminación (SDP) se hizo para los clientes de los centros regionales en el estado, abriendo la puerta a que los Californianos con Discapacidades Intelectuales y/o del desarrollo (I/DD) tuvieran más libertad, control y responsabilidad al elegir los apoyos y servicios que recibían del sistema de centros regionales. Desde entonces, la inscripción al programa sigue aumentando a medida que más clientes de centros regionales y sus familias conocen los beneficios de la autodeterminación.

El aumento de la demanda de inscripción en el SDP ha puesto a prueba a las empresas que proveen Servicios de Gestión Financiera (FMS) a los participantes del SDP. Durante el 2023, el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS), la Oficina del Defensor del Pueblo y el Comité Asesor de Autodeterminación del Estado (SSDAC) fueron conscientes de "la crisis de FMS", una frase utilizada para describir una variedad de problemas que los clientes experimentaban. Incluyendo largas listas de espera, falta de acceso a proveedores de FMS, problemas con facturas, retrasos en los pagos y servicios abandonados. El DDS respondió publicando una serie de directivas del programa destinadas a proporcionar orientación y claridad tanto a los clientes como a los proveedores de FMS.

El 18 de diciembre de 2023, el Comité Asesor de Autodeterminación del Estado (SSDAC) celebró una asamblea centrada en los Servicios de Administración Financiera para comprender qué experimentan los participantes del SDP cuando trabajan con proveedores de FMS. Los participantes en el SDP compartieron su éxito con los proveedores del FMS y dieron su opinión sobre las directrices del DDS y recomendaron otras mejoras para el Programa de Autodeterminación. El SSDAC cree que los participantes son la clave para resolver los problemas del SDP, ya que pueden proporcionar información sobre los obstáculos que experimentan. Con la unificación, los participantes, los proveedores de FMS, el SSDAC y el DDS, pueden lograr el objetivo compartido de hacer que el Programa de Autodeterminación sea un éxito.

"El Programa de Autodeterminación es absolutamente increíble. Es absolutamente increíble. Cosas como poder conseguir un plan de vida para mi hijo, que ahora hacemos cada año y que le da orientación y continuidad a medida que pasa el tiempo. Cosas así son increíbles".

- Participante en el Ayuntamiento

Aspectos Destacados

Retrasos o Falta de Pagos

Los clientes y las familias del SDP siguen sufriendo retrasos en los pagos a los proveedores de servicios. En ciertos casos, esto ha tenido como consecuencia la pérdida de acceso a los servicios, ya que los empleados de los clientes terminan el contrato al no pagar los sueldos. Los participantes declararon que tampoco han podido asistir a actos o participar en clases o actividades comunitarias por falta de pago puntual.¹

Falta de Normalización

Los asistentes identificaron varios problemas relacionados con la falta de normalización. Sigue habiendo grandes diferencias en la forma en que los centros regionales interpretan y responden a las normas del DDS. Además, los proveedores de FMS operan de forma independiente, y cada uno desarrolla sus propias políticas y prácticas, crea sus propios formularios y utiliza sus sistemas de datos preferidos. La falta de normalización ha dado lugar a disparidades entre los participantes en el SDP dependiendo de la FMS que utilicen y del centro regional que les atienda.

Información

Los participantes en el SDP dependen de los informes mensuales de sus proveedores de FMS para determinar qué servicios y ayudas se han pagado y si los salarios de los empleados se procesan con precisión y puntualidad. Los participantes afirman que estas declaraciones a menudo llegan tarde o no llegan, suelen estar incompletas y son difíciles de entender.

Listas de espera

Muchos participantes en el SDP siguen en listas de espera para trabajar con proveedores de FMS. Los asistentes recomiendan utilizar consultores empresariales para ayudar a los proveedores de FMS a responder a la creciente demanda. Además, a los participantes les gustaría tener acceso a una lista pública de proveedores de FMS con información sobre su situación en la lista de espera.

Formación y Tecnología

Los asistentes expresaron la necesidad de más formación sobre sus funciones y responsabilidades como empleadores, así como de acceso a la tecnología para apoyar esa función.²

¹ La Directiva del DDS sobre Requisitos de Facturación de Servicios puede abordar algunas de estas cuestiones

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/12/SDP-Billing-Requirements-for-Services.pdf>

² La Directiva del DDS sobre ayudas a la transición del FMS aborda algunas de estas cuestiones

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/12/Self-Determination-Program-FMS-Transition-Supports.pdf>

Cambios en Tarifas

Los últimos cambios en tarifas han ocurrido a medio año, lo que ha obligado a ajustar los presupuestos de los participantes y a gastar fondos que estaban destinados a otros servicios o ayudas.

Cambios en el Plan de Gastos

Los asistentes a la reunión afirmaron que la carga administrativa asociada a los cambios en el plan de gastos hace que algunos participantes en el SDP gasten mucho más en servicios de facilitación independiente, ya que necesitan ayuda adicional para aplicar los cambios.

Traducción y Apoyo a Participantes y Familias Hispanohablantes

Los participantes hispanohablantes expresaron su necesidad de un mayor apoyo para comprender las agencias del FMS y su función. Además, los participantes pidieron ayuda para comunicarse con los proveedores de FMS. Los participantes afirmaron que la falta de acceso a personal hispanohablante y/o a servicios de traducción adecuados con los proveedores de FMS provoca disparidades y costos más elevados. Muchas familias hispanohablantes dependen de los Facilitadores Independientes para los servicios de comunicación y traducción, lo cual incrementa los costos de los servicios.

Verificación de Antecedentes

Los participantes continúan lidiando con largos tiempos de espera para comprobar los antecedentes de sus empleados/proveedores y no siempre se les informa cuando el chequeo de antecedentes falla o se retrasa su tramitación.³

Falta de Comunicación

Varios asistentes describieron situaciones en las que habían tenido problemas persistentes de comunicación con sus proveedores de FMS. Muchos afirman que sus llamadas y correos electrónicos quedan sin respuesta. En general, los asistentes expresaron su frustración por la incapacidad de los participantes, los facilitadores independientes, los proveedores de FMS y los centros regionales de comunicarse eficazmente entre sí para resolver problemas y mantenerse mutuamente informados.

Modelo Empresarial de FMS

Los asistentes plantearon los problemas que han tenido con determinados proveedores. Los participantes expresaron su preocupación por el hecho de que los proveedores de FMS operan de forma independiente, ya que sus políticas individuales han creado problemas. A los participantes les preocupan los cambios de modelo empresarial (de coempleador a empleador único) y que los proveedores de FMS se nieguen a ofrecer servicios a los hermanos.

³ La Directiva del DDS sobre la comprobación de antecedentes de los proveedores de servicios aborda estas cuestiones <https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/10/Self-Determination-Program-Service-Provider-Background-Checks.pdf>

Recomendaciones Públicas

Retrasos o Falta de Pagos

- El DDS debe proporcionar directrices claras sobre la comunicación con los centros regionales. Las instrucciones deben especificar el proceso para proporcionar actualizaciones a los participantes, proveedores de FMS y facilitadores independientes en relación con las Capturas de Pantalla de Compra de Servicios (POS) y configuración de Facturación Electrónica
- Los participantes deben ser notificados cuando se emita un POS.
- Los participantes deben recibir confirmación de que se ha configurado la facturación electrónica y se les debe notificar si hay algún problema o retraso en ese proceso.
- El DDS debe proporcionar una lista de gastos reembolsables a los proveedores del FMS para que puedan estar seguros de que los gastos son admisibles.
- El proveedor de FMS debe tener un proceso para compras instantáneas.

Falta de Normalización

- El DDS debería publicar directrices con pautas para normalizar los plazos de incorporación.
- Los centros regionales y los proveedores de FMS deben crear un acuerdo compartido públicamente que describa los pasos que cada uno dará cuando un participante en el SDP 1) se inscriba en el SDP 2) pase de un año fiscal a otro y 3) revise su plan de gastos.
- El DDS debe elaborar una lista de las mejores prácticas para los proveedores de FMS, establecer normas de rendimiento y desarrollar un sistema de clasificación para informar al público sobre la cual los proveedores se adhieren a las mejores prácticas.
- Los proveedores de FMS deben estandarizar y ser más transparentes con los cargos y tarifas y deben proporcionar una lista pública de los proveedores que están preparados para trabajar con pagos FMS.
- Los proveedores de FMS deben tener formularios, protocolos y procedimientos normalizados.
- Los proveedores de FMS deben utilizar un sistema de datos centralizado.
- Las tarifas y los costos de los gastos del patrón deben normalizarse.
- El DDS debería centralizar la la vendorización de los proveedores de FMS en un centro regional.

Información

- El DDS debería crear un grupo de trabajo para identificar las necesidades de todas las partes y desarrollar directrices que garanticen la coherencia en 1) los detalles incluidos en los informes y 2) la frecuencia y los medios de entrega de los informes.
- Simplificar los estados de facturación para que las familias que son nuevas en el sistema de servicios o en el SDP puedan tener un entendimiento más profundo de lo que leen en sus estados financieros.

Listas de Espera

- Utilizar consultores empresariales para ayudar a los proveedores de FMS a responder al rápido crecimiento y al aumento de la demanda.
- Crear una lista pública de proveedores de FMS que incluya información sobre los proveedores que tienen lista de espera y el tiempo de espera.

Formación y Tecnología

- Capacitación adicional sobre las funciones y responsabilidades de los participantes como empleadores.
- Los proveedores de FMS deben tener computadoras, impresoras, escáneres, etc. a disposición de los participantes y sus familias para utilizarlos.

Cambios en Tarifas

- Los asistentes sugirieron que se mantuvieran las tarifas actuales durante todo el año presupuestario y que los cambios se aplicaran al año siguiente.

Otros

- Mayor acceso a servicios de traducción y a representantes de atención al cliente hispanohablante.
- Publicar las directivas en español al mismo tiempo que en inglés.
- Mayor comunicación sobre el estado de los chequeos de antecedentes.
- Mejorar la comunicación de los proveedores de FMS con los participantes, y una comunicación de mejor calidad entre los proveedores de FMS, los centros regionales, los participantes en el SDP y los facilitadores independientes.

Informe Completo de las Aportaciones y Conclusiones del público

Retrasos o Falta de Pagos

Los asistentes al Ayuntamiento declararon que han perdido el acceso a los servicios debido a retrasos o impagos, afirmando que los empleados han terminado su contrato de trabajo debido a la impuntualidad de los pagos, lo que dio lugar a que muchos proveedores se negaran a trabajar con los participantes tras experimentar estos problemas de pago. Los participantes declararon que no han podido asistir a actos o participar en clases porque no pueden garantizar que estas actividades se paguen a tiempo.

"Ha habido meses en los que la única tarifa que se cobra es la del FMS y no se pagan las facturas".

"El gran problema que veo es el de las facturas que no se pagan, los proveedores sin su paga, empleados sin su paga. Al final los problemas se solucionan, pero lleva mucho tiempo. He perdido proveedores. He perdido servicios por ello".

"[Hay una} falta de transparencia en el proceso de POS electrónico. Esto ocurre al final, donde nos enteramos de que no se han emitido los POS o no se ha configurado la facturación electrónica y nadie informa al IF, al miembro de la familia o al autogestor de que no se ha configurado la facturación".

"FMS no se pone en contacto con el cliente para informarle de que no ha recibido la Factura Electrónica. Si lo hacen, los IFs no tienen capacidad para poder investigar dónde está exactamente el embrollo porque los centros regionales no nos dan información sobre si se ha hecho la facturación electrónica y para qué sirve el POS".

"Utilizamos Acumen como nuestro FMS y nos han proporcionado un servicio estelar. No podría decir más cosas buenas de ellos... siempre nos pagan exactamente a tiempo, incluso antes de que ellos reciban el pago de su centro regional."

-Participante en el Ayuntamiento

Recomendaciones Públicas

- El DDS debe proporcionar directrices claras sobre las actualizaciones de comunicación de los centros regionales a los participantes, los proveedores de FMS y los IFs en relación con las capturas de pantalla de POS y la configuración de Facturfa electrónica.
- Los participantes deben ser notificados cuando se emitan los POS.
- Los participantes deben recibir confirmación de que se ha configurado la facturación electrónica y se les debe notificar si hay algún problema o retraso en ese proceso.
- El DDS debe proporcionar una lista de gastos reembolsables a los proveedores del FMS para que puedan estar seguros de que los gastos son admisibles.
- El proveedor de FMS debe tener un proceso para compras instantáneas.

Falta de Normalización

Los asistentes al Ayuntamiento describieron cómo la falta de normalización entre los centros regionales y los proveedores de FMS afecta su experiencia en el programa. Se identificaron los siguientes problemas:

- Los plazos de incorporación varían según los centros regionales.
- Las directivas se interpretan y aplican de forma diferente en los distintos centros regionales, lo que crea diferencias en la forma de trabajar de los proveedores de FMS, la cual, en última instancia, hace que los participantes en el SDP experimenten disparidades en el acceso a los servicios.
- Los procedimientos financieros varían de un proveedor de FMS a otro, por lo que a algunos les resulta más fácil trabajar con unos que con otros. Muchos proveedores se niegan a utilizar los formularios de admisión del FMS y exigen un depósito y/o una tarjeta de crédito en el expediente.
- Los proveedores de FMS utilizan distintos formularios y tienen sus propios procesos, protocolos, sistemas de datos y procedimientos.
- Las tarifas de carga patronal varían según los proveedores de FMS.

"Creo que el reto en relación con el FMS viene cuando puede haber un poco de vaguedad en una directiva, y sé que nuestro centro regional tiene un equipo, y ellos interpretan las directivas según su equipo. Que yo sepa, ese equipo no incluye a los padres ni a facilitadores independientes. Entonces lo que ocurre es que nuestras políticas se basan en esa interpretación de su directiva. Esto afecta a las FMS, que tratan de forma diferente a las personas de todo el estado".

"Realmente no existe una norma de rendimiento para un FMS. Todos los centros regionales tienen un contrato de rendimiento, pero no parece haber un equivalente para el FMS".

"Me encantaría ver un sistema de calificación o una confirmación anual del DDS de que el FMS cumple las normas. Que sepan que pueden pagar todas sus facturas, que van a tener prácticas comerciales continuas en los próximos años".

"Hay una gran disparidad entre los centros regionales y la forma en que escriben sus políticas y lo fácil que un cliente puede acceder a un servicio o lo difícil y desafiante que es acceder a un servicio muy simple debido a la forma en que su política particular está escrita... funcionan de manera tan diferente y es una disparidad porque si usted vive en este lado de la calle y es parte de este centro regional puede acceder fácilmente a estas cosas, pero si usted vive en ese lado, es posible que no pueda obtener la mitad de esas cosas debido a la forma en que su política está escrita."

"Creo que si tuviéramos un portal universal que funcionara en todos los FMS para que todos pudiéramos utilizar la misma herramienta, facilitaría mucho la vida a los consumidores. Y creo que al final también para el FMS y los centros regionales".

"Una de las cosas que ha resultado difícil es el sistema de facturación de los centros regionales y que concuerde con el sistema de facturación electrónica del FMS".

"Los centros regionales establecen sus propias políticas sobre cómo quieren interactuar con el FMS. El FMS establece sus propias políticas sobre cómo quieren interactuar con el centro regional. Me parece que carecen de consistencia, colaboración o congruencia".

Recomendaciones Públicas

- El DDS debería emitir directivas/orientaciones para normalizar los plazos de incorporación.
- Los centros regionales y los proveedores de FMS deben crear un acuerdo compartido públicamente que describa los pasos que cada uno dará cuando un participante en el SDP 1) se inscriba en el SDP 2) pase de un año fiscal a otro y 3) revise su plan de gastos.
- El DDS debe elaborar una lista de las mejores prácticas para los proveedores de FMS, establecer normas de rendimiento y desarrollar un sistema de clasificación para informar al público sobre la cual los proveedores se adhieren a las mejores prácticas.
- Los proveedores de FMS deben estandarizar y ser más transparentes con los cargos y tarifas y deben proporcionar una lista pública de los proveedores que están preparados para trabajar con pagos FMS.
- Los proveedores de FMS deben tener formularios, protocolos y procedimientos normalizados.
- Los proveedores de FMS deben utilizar un sistema de datos centralizado.
- Las tarifas y los costos de los gastos del patrón deben normalizarse.
- El DDS debería centralizar la la vendorización de los proveedores de FMS en un centro regional.

"Quiero felicitar a Sequoia FMS y a Ritz FMS, así como a Mains'l, ha sido un placer trabajar con ellos".

-Participante en el Ayuntamiento

Información

Los asistentes describieron grandes diferencias en la calidad y la frecuencia de los informes de los proveedores de FMS. Los informes incompletos o poco frecuentes afectan a la capacidad del participante para verificar qué servicios se han pagado y para garantizar que los salarios de sus empleados se tramitan correctamente y a tiempo.

"Los informes del son muy difíciles de leer".

"El portal no se actualiza de forma oportuna. No recibimos informes mensuales, así que a menudo no me entero de lo que pasa y tengo que microgestionar constantemente [mi FMS]"

"Una diferencia que he notado últimamente es la calidad de los informes. Tanto Acumen como Aveanna utilizan el programa DCI, que permite elaborar informes muy detallados siempre que se desee. La forma en que Acumen utiliza el DCI permite elaborar informes increíblemente detallados (si se sabe cómo utilizar el sitio web, que no es fácil de usar). Cambrian, en comparación, tiene unos sistemas de información bastante terribles. No hay forma de generar un informe a la carta, así que hay que esperar a los estados de cuenta mensuales, que no salen a tiempo."

Recomendaciones Públicas

- El DDS debería crear un grupo de trabajo para identificar las necesidades de todas las partes y desarrollar directrices que garanticen la coherencia en 1) los detalles incluidos en los informes y 2) la frecuencia y los medios de entrega de los informes.
- Simplificar los estados de facturación para que las familias que son nuevas en el sistema de servicios o en el SDP puedan tener un entendimiento más profundo de lo que leen en sus estados financieros.

Listas de Espera

Los asistentes afirmaron que los proveedores de FMS luchan por ajustarse a la demanda de servicios y que no hay suficientes proveedores en todo el estado. Los participantes en el SDP no tienen acceso a información sobre qué proveedores de FMS tienen actualmente listas de espera, ni sobre el tiempo de espera de cada proveedor.

"Como presidente de mi comité Consultivo local de Autodeterminación, oigo hablar constantemente de la falta de agencias de FMS que quieran tener nuevos clientes".

"Cada FMS con el que he trabajado tiene pros y contras. El mayor reto parece ser el manejo del crecimiento. Todos parecen estar atrapados en una situación imposible: 1) aceptar más clientes de los que pueden atender, o 2) interrumpir la admisión para dotarse del personal y la formación adecuados. Hasta ahora ninguno ha podido seguir el ritmo".

Recomendaciones Públicas

- Utilizar consultores empresariales para ayudar a los proveedores de FMS a responder al rápido crecimiento y aumento de la demanda.
- Crear una lista pública de proveedores de FMS que incluya información sobre los proveedores que tienen lista de espera y el tiempo de espera.

Formación y Tecnología

Los asistentes afirmaron que los participantes en el SDP y sus familias carecen de los conocimientos necesarios para actuar como empleadores y a menudo no tienen acceso a los medios tecnológicos para cumplimentar los formularios necesarios para sus empleados.

"Una de mis preocupaciones es que una vez que se hace la orientación, eso es todo. [Tenemos que recibir capacitación} sobre cómo despedir a alguien si hay un empleado descontento, cómo contratar a gente y, lo que es más importante, qué hacer.... Me pusieron una demanda porque a alguien no le pagaban y tuve que ir a mi FMS y decir: 'Me van a demandar porque no le pagas a mis empleados.' ...eso es un problema serio. No nos están capacitando correctamente".

Recomendaciones Públicas

- Formación adicional sobre las funciones y responsabilidades de los participantes como empresarios.
- Los proveedores de FMS deben tener computadoras, impresoras, escáneres, etc. a disposición de los participantes y sus familias para utilizarlos.

Cambios en Tarifas

Los asistentes afirmaron que los cambios en las tarifas de carga del FMS se han aplicado a mitad de año, lo que ha provocado brechas o barreras en el acceso a los servicios que figuraban en el plan de gastos original. Esto obliga a los consumidores a prorratear las distintas partes del año.

"Un problema al que creo que muchos de nosotros nos hemos enfrentado es en relación con los cambios de tarifas, los cambios de tarifas FMS para los índices de gastos. Aunque comprendemos las circunstancias y el cambio constante de la economía, las leyes laborales, etc. Creo que lo que ha supuesto un gran reto ha sido hacerlo a mitad de año o dentro de un año presupuestario en el que se establecían las tarifas para las tarifas anteriores de gastos revisadas. Lo que tiende a hacer es causar una brecha potencial o una barrera en el acceso a esos servicios que originalmente figuraban en el plan de gastos, ya que ese cambio de tarifa ha hecho que consuma más del presupuesto. Eso ha sido problemático, y el FMS no está siendo realmente solidario ni está tratando de ayudar".

Recomendaciones Públicas

- Los asistentes sugirieron que se mantuvieran las tarifas actuales durante todo el año presupuestario y que los cambios se aplicaran al año siguiente.

Cambios en el Plan de Gastos

Los asistentes afirmaron que incluso los cambios más simplificados en los planes de gastos exigen un trabajo excesivo por parte de los facilitadores independientes, lo que se traduce en cientos de dólares en pagos adicionales del IF. Esto repercute en su presupuesto global y supone una importante carga económica para los participantes.

"Cuando se trata de actualizar los planes de los gastos, lleva mucho tiempo. No es realista el esfuerzo que tienen que hacer las familias. Necesitan un facilitador independiente y a veces no presupuestamos el tiempo que lleva un cambio simplificado. Se están gastando cientos de dólares en conseguir que el facilitador independiente abogue en su favor para que se haga un cambio en el plan de gastos y así poder realizar otra actividad de ocio social o contratar a nuevos miembros del personal. Realmente necesitamos más ayuda en cuanto a la rapidez y la calidad de la entrega".

Traducción y apoyo para participantes y familias hispanohablantes

Los asistentes hispanohablantes y los facilitadores que les atienden expresaron su necesidad de apoyo en las siguientes áreas:

- Comprender las funciones y responsabilidades del proveedor de FMS.
- Comunicación eficaz con los proveedores de FMS

Los asistentes al Ayuntamiento afirmaron que los consumidores/familias hispanohablantes gastan mucho más dinero que los consumidores/familias de habla inglés en honorarios de Facilitación Independiente. Esto se debe a las barreras lingüísticas y a la necesidad adicional de ayuda para la comprensión del programa y los servicios de comunicación

Los participantes y las familias hispanohablantes también expresaron su preocupación por los retrasos que sufren a la hora de recibir información actualizada del DDS, ya que se tarda más en traducir las directivas y las orientaciones.

"Cuando se trata de directivas, siempre es como si lo encontráramos en diferentes personas. Hay gente que lo recibe días antes de que se publique en el DDS. Sinceramente, gran parte de la comunidad hispana me dice que los que hablan inglés publican con más frecuencia que la DDS en traducción y que sienten que no recibimos la información de la misma manera o que somos ciudadanos de segunda clase porque no recibimos la información igual que los demás".

"Necesitamos más apoyo del FMS para poder hablar español. Sé que algunos sí lo tienen, pero es muy difícil conseguir que un hispanohablante se ponga al teléfono".

"También soy una facilitadora independiente que trabaja sobre todo con la comunidad hispana y habla en español, y mis clientes necesitan mucha más ayuda para tener conocimientos técnicos y poder comunicarse con el FMS. Suelen necesitar mucho más de mi ayuda para traducir, para entender cómo puede funcionar su FMS. Así que gastan mucho más de su presupuesto en servicios para mí, debido a sus dificultades y retos lingüísticos y también a sus retos técnicos por no tener siquiera una computadora".

Verificación de Antecedentes

Los asistentes a la reunión describieron largas esperas para completar los chequeos de los antecedentes y afirmaron que a menudo no se informa a los participantes cuando éstas no se llevan a cabo. Hay que pagar tarifas adicionales para reiniciar el proceso y a menudo se les niegan las solicitudes de reembolso de este gasto, lo que se traduce en elevados costos para los participantes.

Aunque no se propuso ninguna solución concreta, los asistentes afirmaron que necesitan que se les informe oportunamente de los cambios del estado de las verificaciones de antecedentes.

"Descubrimos que la verificación de antecedentes de 5 personas, hace 9 meses, nunca se hizo. Estaban solamente estancados. Aproximadamente la mitad de los cuidadores no pasaron todas las verificaciones de huellas dactilares y antecedentes. Habíamos pagado los honorarios inicialmente y luego tuvimos que volver a pagarlos y reiniciar todo de nuevo, así que acabé pagando miles de dólares por uno de mis cuidadores."

Falta de Comunicación

Los asistentes al Ayuntamiento afirmaron que existe un problema general de comunicación entre los centros regionales, los proveedores de FMS y los participantes en el SDP y sus facilitadores independientes. Muchos asistentes afirmaron que sus llamadas y correos electrónicos a los proveedores de FMS quedan sin respuesta.

"La comunicación es algo muy, muy importante. Cuando no existe, todo se viene abajo".

"Las llamadas no se devuelven, los correos electrónicos no se devuelven durante una semana o más a la vez. Si alguna vez surge un problema con una factura enviada, nunca se nos comunica hasta que es demasiado tarde. Llegamos el día de pago, los proveedores no cobran y entonces es cuando me entero".

"Se necesita una cantidad increíble de abogacía y seguimiento para conseguir que se hagan las cosas básicas y se pague a los proveedores. La comunicación es incoherente, se cometen errores y a veces se da información errónea".

"Mains'1 ha sido ejemplar en la forma de gestionar una empresa de FMS... su servicio al cliente, sus normas.... Otras empresas de FMS deberían seguir su ejemplo. Creo que eso resolvería muchos de estos problemas. Muchos proveedores se quejan de que tienen varios participantes y no saben quién paga y quién no, porque todo se hace como un depósito directo. Mains'1 envía un correo electrónico y les avisa de que se ha enviado un depósito directo, así saben quién envía qué".

-Participante en el Ayuntamiento

Modelo Empresarial de FMS

Los asistentes a la reunión han encontrado los siguientes problemas en el modelo empresarial de algunos proveedores de FMS:

- Variaciones en la capacidad para ejecutar diferentes aspectos de los servicios (por ejemplo, algunos son capaces de proporcionar servicios de nóminas, pero menos adeptos a proporcionar servicios de pago de facturas, o viceversa).
- Algunos proveedores de FMS están pasando de un modelo de coempleador a un modelo de empleador único.
- Un asistente afirmó que su proveedor de FMS se negó a proporcionar servicios a los hermanos.

"Tenemos algunos FMS que son estupendos en lo que se refiere al copagador y a ser el personal pagador y hacer todo el tema de las nóminas, pero cuando se trata del pagador de facturas, a veces se les va la cabeza".

"La tendencia que observo es que están dejando de ser coempleadores para convertirse en empresarios individuales. Lo que están haciendo ahora es que si hay un retraso en la prórroga o cualquier tipo de retraso en la autorización de compra de servicios, ya no están haciendo nóminas. En régimen de coempresa, las FMS están obligadas a pagar; en régimen de exclusividad, no. Es una gran preocupación que tengo".

"...dos FMS que creo que serían realmente geniales si los demás FMS fueran capaces de emularlos. Uno es Mains'l. Son impresionantes... Hace poco empecé a trabajar con FMS Pays, y son sólo un modelo de pagador de facturas. Funciona muy bien".

-Participante en el Ayuntamiento

Recomendaciones Públicas para los Proveedores de FMS

1. Proporcionar un medio para compras instantáneas como para programas de música o entretenimiento o actividades sociales recreativas.
2. Contratar a más representantes de atención al cliente que hablen español.
3. Utilizar contraseñas para la verificación de clientes por teléfono en lugar de pedir a las personas que confirmen verbalmente su información privada.
4. Reducir el tiempo que se tarda en responder a correos electrónicos, preocupaciones o problemas.
5. Desarrollar sitios web - los proveedores de FMS deben tener más información en sus páginas web, incluidas las preguntas más frecuentes (FAQ) y el acceso a sus portales en línea.
6. Contratar a un asesor de atención al cliente que pueda guiar a los usuarios a la hora de utilizar su proveedor de FMS preferido.
7. Proporcionar más ayuda para enseñar al cliente y a la familia a navegar por los sistemas/portales en línea.
8. Los proveedores de FMS deben tener sesiones mensuales de Zoom con las familias, como mesas redondas para hablar de los problemas y ofrecer soluciones. Podrían crear grupos para tratar distintos temas, por ejemplo:

Grupo 1: Casos de admisión

Grupo 2: Autorizaciones de planes de gastos

Grupo 3: Empleados del proveedor

Grupo 4: Pago de facturas

Grupo 5: Estados de cuenta

Otras Recomendaciones Públicas para el DDS

1. El sitio web del DDS debe actualizarse periódicamente para mostrar qué proveedores de FMS proporcionan servicios a cuales centros regionales.
2. Crear una lista/base de datos pública de proveedores que acepten el SDP.
3. Publicar guías sobre el papel de los Facilitadores Independientes en la resolución de problemas con los proveedores de FMS.
4. Educar a las empresas de la comunidad sobre cómo trabajar con los proveedores de servicios del SDP para que puedan entender cómo funciona el SDP.
5. Las personas con discapacidad a menudo informan de que se sienten solas y quieren establecer vínculos significativos. Considerar la posibilidad de permitir viajes a Disneyland, Universal, Great America y otros parques de atracciones para aumentar el acceso a actividades sociales/recreativas.
6. El SDAC del Centro Regional de East Bay ha utilizado sus fondos de implementación del SDP para explorar y uno de sus objetivos es una "pizza de seguimiento de su SDP". En esa investigación, hablaron con el DDS y hablaron de tener fondos de Tecnología de la Información (IT) y subvenciones que podrían proporcionar a los proveedores de FMS para ayudar a poner en práctica esa idea. No nos gustaría que un centro regional se beneficiara de este increíble plan, cuando debería ser algo que pudieran hacer todos los centros regionales y el DDS.
7. Realizar foros trimestrales de intercambio de buenas prácticas en el ayuntamiento.

Preguntas del Público

Históricamente, ha habido empresas de nóminas que han tomado malas decisiones de inversión o han contratado a directivos no cualificados, lo que finalmente les ha llevado a la quiebra.

Pregunta: ¿Qué prácticas de supervisión tiene el DDS para garantizar que los proveedores de FMS no tienen problemas de solvencia y que no corren el riesgo de irse a bancarrota sin previo aviso?

Nota: El participante sugirió crear un sistema de calificación o emitir una confirmación anual de que los proveedores de FMS cumplan con las normas y son solventes desde el punto de vista financiero.