



## **DIRECTIVA 01-083120 DEL DDS: SERVICIOS ALTERNATIVOS NO RESIDENCIALES (SERVICIOS ALTERNATIVOS)**

### **1. ¿Qué son los servicios alternativos no residenciales (servicios alternativos)?**

Los servicios alternativos representan una manera en la que los consumidores pueden recibir servicios no residenciales que pudieron ser interrumpidos debido al estado de emergencia relacionado con COVID-19. Los proveedores de servicios pueden ofrecer apoyos con diseños diferentes a los de los programas tradicionales y que respondan a nuevas necesidades e intereses que hayan surgido como resultado de la pandemia de COVID-19. Estos son algunos ejemplos:

- a. Entrega de alimentos y equipos de protección personal
- b. Entrega de paquetes, equipos y suministros para actividades y aprendizaje a distancia
- c. Chequeos de salud y bienestar y discusiones sobre eventos actuales
- d. Reuniones de colaboración para planificar eventos futuros
- e. Clases de video pregrabadas o en vivo para aprender nuevas habilidades
- f. Asistencia con la creación de redes en el desarrollo de oportunidades de empleo y microempresas
- g. Ayuda para la configuración, entrenamiento y el uso de dispositivos tecnológicos

### **2. ¿Los Servicios Alternativos son requeridos?**

No. Son solo una opción que puede utilizar para apoyar las necesidades de los consumidores cuando los servicios no se puedan brindar de la misma manera como antes de la pandemia de COVID-19.

### **3. ¿Cuáles vendedores pueden ofrecer los servicios alternativos?**

Consulte la [carta](#) del Departamento del 2 de diciembre de 2020 y la [lista de códigos de servicio](#) que el Departamento identificó inicialmente que necesitaban tarifas mensuales para servicios alternativos. Como se indica en la carta, los servicios proporcionados bajo códigos de servicio no identificados en la carta pueden proporcionar servicios alternativos si son aprobados por el centro regional y el Departamento.

**4. ¿Qué sucede si un consumidor necesita servicios de un proveedor que no está en la lista de códigos de servicio aplicables a servicios alternativos?**

Se debe contactar al centro regional para discutir la necesidad de servicios y si se debe presentar al Departamento una solicitud de excepción individualizada.

**5. ¿Cada vendedor tendrá que elegir si va a ofrecer servicios solo tradicionales o solamente alternativos, o puede esto determinarse para cada consumidor individual?**

El modo de entrega de servicios y los tipos de servicios que se brindan se basan en las necesidades de cada consumidor. Un vendedor puede brindar servicios tradicionales a una parte de los consumidores y servicios alternativos a otros consumidores; sin embargo, si se ofrece cualquier servicio alternativo a un consumidor en un mes específico, esto resultará en una facturación que utilice la tarifa mensual por servicios alternativos.

**6. ¿Cuáles son algunos ejemplos de “Uso de materiales de formación y de educación autodirigidos suministrados al consumidor por el proveedor con el fin de apoyar el servicio al consumidor?”**

Si hay un acuerdo y beneficio para el consumidor, el proveedor de servicios puede preparar actividades para que el consumidor las inicie en el momento más conveniente para él. El proveedor de servicios puede preparar los materiales y ofrecérselos a la persona de diferentes maneras. Algunos ejemplos son: kits de suministro que se entregan en el hogar del consumidor, un cuaderno de ejercicios escrito o un plan de lecciones que se envía por correo electrónico al consumidor, y un video pregrabado para verlo en línea.

**7. ¿Se pueden ofrecer servicios en un horario flexible?**

Sí. Los servicios pueden ofrecerse a cualquier hora que beneficie al consumidor.

**8. ¿Qué es un Plan de Servicio Individual (ISP por sus siglas en inglés)?**

Un Plan de Servicios Individual (*Individual Service Plan*, ISP, por sus siglas en inglés) es un plan informado por el consumidor y preparado por el proveedor que identifica y detalla los servicios que se ofrecerán para satisfacer las necesidades, las metas y los objetivos de la persona. El formato puede variar según el proveedor y según el tipo de servicio, y algunos pueden referirse a él como un plan de tratamiento, un plan de atención, etc.

**9. ¿Se necesita una reunión del Plan de Programa Individualizado (IPP, por sus siglas en inglés) del equipo interdisciplinario para iniciar los servicios alternativos?**

No. No es necesario para iniciar los servicios alternativos.

### **10. Pueden aplicarse los servicios alternativos al empleo apoyado?**

Sí. Los proveedores de servicios de empleo apoyado pueden ofrecer servicios alternativos al consumidor si los servicios tradicionales no están disponibles.

### **11. ¿Pueden los Servicios Alternativos aplicarse a los Servicios de Transporte? (actualizado)**

Sí. Los proveedores de Servicios de Transporte pueden ofrecer Servicios Alternativos a los consumidores cuando no se pueden proporcionar los servicios tradicionales.

### **12. ¿Pueden los Servicios Alternativos incluir asistencia para acceder a la vacuna COVID-19?**

Si. La asistencia podría incluir proporcionar información sobre la vacuna, elegibilidad para la vacunación, dónde obtener una vacuna y coordinar el transporte.

### **13. ¿Dónde puedo encontrar más información sobre el Programa de Autodeterminación?**

Se les recomienda a los consumidores, familias o a otros interesados que visiten el [sitio web del Programa de autodeterminación](#) de California para obtener más información. Las personas también pueden ponerse en contacto con su centro regional para conocer la fecha de la próxima reunión del comité asesor de voluntarios local.

## **Para las Familias y Consumidores**

### **1. ¿Qué servicios están cubiertos por la directiva de los Servicios Alternativos?**

Esta directiva se aplica a muchos servicios no residenciales, incluidos los servicios ofrecidos por los programas de día, la intervención temprana y el transporte, etc. Debido a las reglas de salud estatales y locales, es posible que estos proveedores no puedan ofrecer los mismos servicios que antes de la pandemia de COVID-19. La directiva proporciona información sobre la forma de ofrecer los servicios alternativos para satisfacer las necesidades actuales de los consumidores.

La directiva no se aplica cuando un proveedor puede ofrecer los mismos servicios que satisfacen las necesidades del consumidor, ya sea en la forma en que se ofrecían antes de la pandemia de COVID-19, en otro lugar o a distancia. Por ejemplo, si un programa de día ofrece los mismos servicios de forma virtual y estos servicios satisfacen las necesidades de un consumidor, no se trata de un Servicio Alternativo. Del mismo modo, los servicios de terapia individual que pueden prestarse en una clínica que siga los protocolos de seguridad requeridos no son Servicios Alternativos.

## **2. ¿Cuándo pueden comenzar los Servicios Alternativos?**

Los servicios alternativos pueden comenzar en septiembre del 2020. El proveedor deberá comprometerse con el consumidor sobre su necesidad e interés en los servicios alternativos como una opción. Si el consumidor está interesado en usar los servicios alternativos, el proveedor debe notificar a el centro regional. El consumidor también debe recibir una copia de un plan de servicio nuevo o revisado.

## **3. ¿Qué deben hacer los proveedores si ofrecen Servicios Alternativos?**

Los proveedores deben hacer lo siguiente:

- Asegurarse de que los servicios alternativos satisfagan las necesidades actuales del consumidor.
- Comunicarse con los consumidores y familias sobre sus necesidades de servicios y el uso de los servicios alternativos.
- Cumplir con las órdenes de salud estatales y locales, y con los requisitos de las licencias.
- Entrenar a su personal y a los consumidores sobre la entrega segura de servicios en persona, si corresponde.
- Ser creativos, ingeniosos y hacer modificaciones en la manera en que se ofrecen los servicios.

## **4. ¿Cómo se espera que los proveedores involucren a los consumidores y familias sobre sus necesidades de servicio?**

Se espera que los proveedores faciliten una implementación inclusiva e individualizada de la directiva de los servicios alternativos.

- El proveedor debe comunicarse con cada consumidor para saber si necesita servicios alternativos y si está interesado en ellos. Usted puede decidir si estos servicios le ayudarán y si quiere participar.
- El proveedor debe darles a los consumidores y familias información para que puedan comprender las opciones flexibles y creativas de los servicios alternativos.
- El proveedor debe preguntarles a los consumidores y familias cuáles son sus necesidades y pedirles ideas sobre las opciones que mejor funcionen para ellos. Si nadie le pregunta eso, debe hablar sobre sus necesidades y ofrecer las ideas que tenga.
- Si el consumidor o su representante autorizado dan su permiso, el proveedor puede trabajar con otros proveedores que también tengan autorizaciones de servicios para el mismo consumidor, con fin de apoyar mejor las necesidades del consumidor.

Después de reunirse con usted, el proveedor hará lo siguiente:

- Documentará la conversación con el consumidor, incluidos la fecha, quién participó en la conversación y una descripción de las sugerencias del consumidor y de su familia.

- Notificará a su centro regional que usted está interesado en recibir los servicios alternativos.
- Si usted está de acuerdo en que quiere los Servicios Alternativos, el proveedor debe darle un plan de servicio nuevo o actualizado con la información sobre el tipo y la cantidad de Servicios Alternativos que le brindarán. El plan de servicios puede incluir servicios ofrecidos en colaboración con otros proveedores de servicios, incluidos los proveedores de servicios residenciales.
- Se le proporcionará el plan de servicio nuevo o actualizado.
- El proveedor también debe informar a los consumidores sobre los pasos específicos que pueden tomar si no están de acuerdo con los servicios alternativos que ofrece el proveedor. Por ejemplo, el consumidor o familia pueden estar en desacuerdo con los servicios propuestos porque no se ofrecen en un tiempo conveniente, no se ofrecen con suficiente frecuencia o no satisfacen otras necesidades.

## **5. ¿Cuáles son algunos ejemplos de Servicios Alternativos?**

Los servicios alternativos incluyen, pero no se limitan, a lo siguiente:

- Apoyos para minimizar la exposición a COVID-19 o el impacto de ella en un consumidor;
- Realización de una evaluación individual de aptitudes, preferencias y necesidades de servicio de un consumidor;
- Finalización de un plan de servicios para ofrecer los servicios necesarios para un consumidor;
- Entrega de suministros u otros artículos necesarios para proporcionar servicios o apoyos al domicilio del consumidor;
- Uso de materiales de formación y educación autodirigidos suministrados al consumidor por el proveedor con el fin de apoyar el servicio del consumidor;
- Entrenamiento en habilidades para personas que viven en el hogar del consumidor y que están específicamente designadas para brindar apoyo al consumidor;
- Apoyos para la transición al Programa de Autodeterminación; y

Otras modificaciones a los servicios no residenciales que sean aprobadas por el consumidor y que mejoren o cumplan con sus necesidades de servicio.

## **6. ¿Cuál es la responsabilidad del centro regional con los Servicios Alternativos?**

- Su coordinador de servicios puede ayudarlo a identificar opciones de servicios o diferentes proveedores si su proveedor actual no puede satisfacer sus necesidades u ofrecerle los servicios de apoyo necesarios. Ya que sus necesidades de servicios pudieron haber cambiado debido a el COVID-19,

también puede conversar sobre la necesidad de diferentes o más servicios con su coordinador de servicios.

- Dentro de 30 días de conocer el interés del consumidor en los Servicios Alternativos del proveedor, el centro regional le confirmará, en su idioma elegido, la solicitud de Servicios Alternativos. El aviso incluirá la información de contacto del coordinador de servicios del consumidor y su supervisor. Si tiene preguntas, debe ponerse en contacto con su coordinador de servicios o con su supervisor.

## **7. ¿Qué pasos puedo tomar para asegurarme de que los Servicios Alternativos satisfacen mis necesidades o las de mi familia?**

- Piense en los objetivos, necesidades y servicios individuales o en los de su familiar antes de hablar con su proveedor de servicios. Tal vez quiera usar la guía para la participación familiar a fin de ayudarlo a pensar en sus necesidades actuales y en los tipos de servicios que satisfacen esas necesidades. Puede encontrar [la guía de la familia aquí](#).
- Si su proveedor está ofreciendo Servicios Alternativos, mire la lista de posibles servicios alternativos en la pregunta 4. ¿Qué servicios pueden ser útiles para usted y qué tipo de servicios puede que no lo ayuden? ¿Hay otros servicios u opciones que no aparecen en la lista y de los que le gustaría hablar? ¿Necesita entrañamiento o suministros para acceder alguno de estos servicios?
- Haga las preguntas para entender las opciones flexibles y creativas que se ofrecen.
- Piense en las formas en que se puede coordinar el servicio con otros proveedores y comparta esa información.
- Pregúntele a su coordinador de servicios sobre otras formas en que se pueden proporcionar los servicios. Por ejemplo, en Servicios dirigidos por los participantes, puede contratar directamente a la persona que elija, incluido un familiar, para que le ofrezcan algunos servicios. Puede encontrar más información sobre los servicios dirigidos por los participantes [aquí](#).

## **8. ¿Qué puedo hacer si mi proveedor no ofrece servicios bajo la directiva de los Servicios Alternativos y tengo preguntas sobre los servicios que yo o mi familiar recibimos?**

Para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de los consumidores de los centros regionales durante la pandemia de COVID-19, el DDS ha permitido que muchos servicios se brinden en otro lugar o por medio de comunicaciones electrónicas a distancia, como Skype, Facetime, videoconferencia o conferencia telefónica. La flexibilidad para ofrecer servicios en otro lugar o a distancia no debería haber cambiado la frecuencia o la duración de ningún servicio del IPP sin el acuerdo del equipo del IPP del consumidor. Si el consumidor solicita o acepta recibir servicios en otro lugar o a distancia, el proveedor notificará al centro regional y este le enviará una carta al consumidor en su idioma elegido para confirmar el cambio. Puede encontrar información sobre estos requisitos [aquí](#).

Si tiene alguna preocupación sobre los servicios que usted o su familiar reciben, debe hablar con su proveedor de servicios o con su coordinador de servicios. Por ejemplo, es posible que le preocupe la cantidad del servicio, las horas en que se ofrecen los servicios o que ya no piense que los servicios a distancia funcionan para usted o para su familiar. Su proveedor puede ajustar sus servicios o los de sus familiares. El coordinador de servicios puede identificar otros proveedores de servicios o servicios que puedan satisfacer mejor sus necesidades. También es posible que quiera conversar con su coordinador de servicios a través de los Servicios dirigidos por el participante. Quizás le resulte útil pensar en las áreas mencionadas en la pregunta 7 o en la [guía de la familia](#) para estar preparado para la conversación que tendrá con su proveedor de servicios o con el coordinador de servicios.

## **Para los Vendedores y Proveedores de Servicios**

### **1. Todavía estamos en un estado de emergencia, ¿por qué se han terminado los pagos de retención (facturación de las ausencias de los consumidores)?**

- Las necesidades de los consumidores para que los servicios no residenciales continúen durante la orden de quedarse en casa del estado de California.
- Adicional, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) han aclarado que la financiación federal es de duración limitada para los pagos de retención (facturación de las ausencias de los consumidores).
- Los servicios alternativos convierten los servicios desarrollados en respuesta a COVID-19 a servicios de desarrollo elegibles para que el reembolso federal continúe durante el estado de emergencia.

### **2. ¿Necesito completar los anexos A, B o C que están incluidos en la directiva del 17 de julio del 2020?**

No. La directiva del 17 de julio del 2020 introdujo la estructura con los anexos A, B y C como documentos de muestra. Desde el 17 de julio del 2020, la estructura y los



documentos se han actualizado. Los proveedores no deben utilizar los documentos de muestra. El DDS publicó un anexo para la certificación con la directiva del 31 de agosto del 2020 que los proveedores de servicios alternativos deben presentar antes de solicitar el reembolso.

### **3. ¿Necesito someter una verificación de Plan de Protección COVID-19?**

El plan de protección para el proyecto de verificación del COVID-19 compartido por el DDS en junio, no está finalizado y el DDS no lo requiere. Los proveedores deben revisar los requisitos de cumplimiento de las directivas del departamento de salud pública estatal o local, lo que, en algunos casos, puede requerir planes de protección por escrito para otras agencias de supervisión.

### **4. Aparte de entregar suministros a mis consumidores, estoy brindando los mismos servicios que antes de la pandemia de COVID-19 por videoconferencia. ¿Eso hace que sean servicios alternativos, o continuarán facturándose de la misma manera?**

- Si el paquete o los suministros se utilizan en lugar de ofrecer los servicios tradicionales, se trata de servicios alternativos.
- Si el paquete o los suministros se utilizan para apoyar la entrega de servicios tradicionales, no se trata de servicios alternativos.

## **CERTIFICACIÓN**

### **5. ¿Quién debe presentar la Certificación de Los Servicios Alternativos (anexo) al centro regional?**

Los proveedores de servicios que no pueden proporcionar servicios de la manera tradicional o a distancia y que tienen la intención de proporcionar y cobrar los servicios alternativos deben presentar la certificación de cada servicio ofrecido al centro regional antes de pedir las solicitudes de reembolso. La certificación solo se requiere una vez, a menos que haya cambios en los servicios alternativos que se ofrecen. [La certificación se puede encontrar aquí.](#)

### **6. ¿Se requiere aprobación del centro regional para la certificación?**

No. La certificación sirve como la afirmación del proveedor de los requisitos para la entrega de los servicios alternativos.

### **7. ¿Se necesitará una revisión del diseño del programa o una nueva vendorización para brindar los servicios alternativos?**

No. Los proveedores de servicios no necesitan revisar el diseño del programa ni solicitar una nueva vendorización.

### **8. ¿Los proveedores de servicios alternativos son responsables de todos los tipos de servicios alternativos que se mencionan en el anexo?**



No. Los proveedores deben analizar todos los tipos que planean ofrecer.

**9. ¿Los proveedores de servicios alternativos son responsables de todas las certificaciones que figuran en el anexo?**

Sí. Los proveedores son responsables de todas ellas.

## **FACTURACIÓN**

**10. ¿Puedo seguir ofreciendo servicios y facturar por el precio por día o por hora establecido?**

Sí. Los servicios que se ofrezcan en su forma original, incluso a distancia o en otros lugares, deberán facturarse según el precio establecido para cada unidad de servicio. Sin embargo, los proveedores de servicios no pueden facturar además el precio por unidad mensual de los servicios alternativos por el mismo consumidor.

**11. ¿Qué pasa si ofrezco servicios a algunos consumidores en forma tradicional, y a algunos consumidores mediante los servicios alternativos?**

Un proveedor de servicios puede ofrecer servicios y facturar a algunos consumidores en forma tradicional, y a otros consumidores mediante los servicios alternativos. La facturación de cada consumidor debe ser de la forma tradicional o según los servicios alternativos en un mes determinado. Si todos o algunos de los servicios del mes se brindaron de otra forma, el proveedor de servicios deberá facturar el precio por unidad mensual alternativo. Recuerde: los servicios alternativos están dirigidos si los servicios tradicionales no son factibles para satisfacer las necesidades de la persona, pero las opciones alternativas sí lo son.

**12. ¿Qué precio se utiliza si el consumidor desea una combinación de servicios tradicionales y servicios alternativos?**

Una combinación de los servicios debe facturarse con el precio mensual de los servicios alternativos.

**13. ¿Cómo se determinó la tasa por unidad mensual y cuándo la recibiré?**

Consulte [la carta](#) del Departamento del 2 de diciembre de 2020 que explica la base para la calculación de tarifas mensuales. Puede encontrar una descripción general de la metodología de cálculo de tarifas [aquí](#).

Su centro regional tiene las tarifas y la información de respaldo y le proporcionará un archivo que incluye todas las tarifas calculadas para su número de identificación de empleador federal (EIN por sus siglas en inglés) dentro de ese centro regional. Los centros regionales pudieron proporcionar las tarifas a partir de diciembre de 2020.

**14. ¿Cómo se determinarán las tarifas de los Servicios de Transporte y cuándo las recibiré? (actualizado)**

Consulte la [carta](#) del Departamento del 29 de marzo de 2021 que explica la base de las tarifas y los cálculos de reembolso mensual por servicios de transporte. Puede encontrar una descripción de la metodología [aquí](#), y un modelo para calcular las tarifas y los reembolsos se puede encontrar [aquí](#).

Su centro regional recibió la información en marzo de 2021 y puede proporcionarle un archivo que incluye los montos calculados y la información de respaldo para sus servicios de transporte con ese centro regional.

**15. Como proveedor de Servicios de Transporte de Servicios Alternativos, he recibido mi archivo de tarifas de vendedor del centro regional. ¿Dónde encuentro el monto del “reembolso promedio mensual del vendedor” que se debe ingresar en el Anexo B? (nuevo)**

Consulte con su centro regional si tiene dificultades localizando esta figura. Los archivos de tarifas de vendedores revisadas se proporcionaron en abril de 2021 para facilitar la ubicación de la información necesaria y su centro regional podrá ayudarlo.

**16. Como proveedor de servicios de transporte, utilicé los mismos vehículos para los servicios de más de un centro regional. Para los servicios alternativos, ¿cómo contabilizo los gastos de combustible anteriores entre ellos? (nuevo)**

El proveedor debe determinar un método razonable para asignar los gastos de combustible a cada centro regional. Los enfoques pueden incluir, pero no está limitado a, la asignación basada en la cantidad de consumidores atendidos por cada centro regional, la cantidad total de millas, viajes o días de servicio para los consumidores dentro de cada centro regional, etc. El proveedor debe mantener la documentación del enfoque utilizado.

**17. Como proveedor de Servicios de Transporte, utilizo los mismos vehículos para los servicios del centro regional y no regional. Para los servicios alternativos, ¿cómo se facturan los gastos de combustible de estos vehículos? (nuevo)**

El proveedor debe determinar un método razonable para reclamar los gastos de combustible solo para los servicios del centro regional. Los enfoques pueden incluir, pero no está limitado a, la asignación según la cantidad de consumidores del centro regional para cada servicio, la cantidad total de millas para cada servicio, la cantidad total de viajes o días para cada servicio. El proveedor debe mantener la documentación del enfoque utilizado.

**18. ¿Cómo solicito el reembolso de los gastos de combustible por separado de la facturación de Servicios Alternativos por Servicios de Transporte? (nuevo)**

Comuníquese con su centro regional para obtener información.

**19. ¿Puedo proporcionar y facturar por Servicios de Transporte tradicionales? (nuevo)**

Sí, pero si está brindando servicios alternativos a cualquier consumidor en el mismo mes, la metodología de facturación de servicios alternativos debe usarse para todos los consumidores, incluidos aquellos que solo recibieron servicios tradicionales.

**20. ¿Cómo se determinará la tarifa de Empleo con Apoyado Grupal y cuándo la recibiré? (actualizado)**

Consulte la [carta](#) del Departamento del 29 de marzo de 2021 que explica los cálculos de tarifas mensuales para el empleo con apoyo grupal. Puede encontrar una descripción de la metodología [aquí](#).

Su centro regional recibió la información en marzo de 2021 y puede proporcionarle un archivo que incluye la tarifa calculada e información de respaldo para sus servicios de empleo con apoyo grupal dentro de ese centro regional.

**21. Como proveedor de Empleo Apoyado Grupal, ¿cómo reporto las horas de entrenamiento laboral para un grupo que tiene una persona que recibe servicios alternativos y dos personas que reciben solo servicios tradicionales? (nuevo)**

Las horas de entrenamiento laboral se reportan de la misma manera que antes, excepto que no debe incluir a la persona que recibe los servicios alternativos en el informe. Incluya solo a las dos personas que recibieron solo los servicios tradicionales.

**22. ¿Hay tarifas mensuales para cada subcódigo?**

Si. Hay tarifas mensuales para cada combinación de servicio y subcódigo.

**23. ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con las tarifa(s)? (actualizado)**

Las preguntas relacionadas con el cálculo de su(s) tarifa(s) deberían haber sido dirigidas a su centro regional vendorizado antes del 31 de enero de 2021 o mayo 14, 2021 para el empleo apoyado grupal. Puede encontrar un modelo sugerido para enviar preguntas [aquí](#).

**24. ¿Cuándo facturo utilizando la tarifa por unidad mensual? (actualizado)**

Comenzando con los servicios prestados en enero de 2021. Los proveedores de transporte y servicios de empleo apoyado grupal comienzan en abril de 2021.

**25. ¿Cómo se calculan las tarifas si no tenemos 12 meses de historial para todos o si el número de personas servidas ha cambiado?**

El precio mensual para todos los que reciban servicios del proveedor será el promedio por persona, por el gasto mensual para el período de 12 meses que termina en febrero del 2020. Solo se incluirán en el cálculo los meses en que se proporcionaron los servicios.

**26. ¿Cómo se determinará el precio para los consumidores nuevos en mis servicios a partir de febrero del 2020? (actualizado)**

La tarifa mensual del vendedor se aplica a todos los consumidores servidos, incluyendo los consumidores nuevos.

**27. ¿Cómo se determinará el precio por unidad mensual para los nuevos proveedores que comenzaron a ofrecer servicios desde febrero del 2020? (actualizado)**

Consulte la [carta](#) del Departamento del 29 de marzo de 2021 que explica el proceso para que los centros regionales establezcan una tarifa para un nuevo proveedor y la presenten al Departamento para aprobación.

**28. ¿Tendré un precio diferente para cada consumidor o un precio para todos?**

A partir de enero 2021, cada proveedor de Servicios Alternativos tendrá un precio por unidad mensual que se utilizará para todos los consumidores que reciben Servicios Alternativos.

**29. ¿Se pueden aumentar las tarifas de los Servicios Alternativos debido a cambios en el salario mínimo estatal?**

Sí. Las tarifas mensuales se pueden ajustar si es aplicable. Consulte [la carta](#) del Departamento del 21 de diciembre de 2020 sobre el aumento del salario mínimo.

**30. ¿Califico para la certificación y para la facturación de los Servicios Alternativos si no facturé por las ausencias de los consumidores (pagos de retención)?**

Sí. Todos los proveedores de servicios no residenciales son elegibles para ofrecer Servicios Alternativos, independientemente de la facturación previa por las ausencias de los consumidores (pago de retención).

**31. Si un consumidor no ha respondido a los intentos de ponerse en contacto con él/ella, ¿podré facturar los servicios según el promedio de asistencia mensual anterior?**

No. A partir del 1 de septiembre del 2020, los proveedores de servicios solo podrán facturar el precio mensual por unidad a los consumidores a quienes hayan recibido servicios alternativos cada mes.

**32. La directiva que dice que los pagos de retención debían terminar el 31 de agosto del 2020 se extendió hasta el 14 de octubre del 2020, entonces ¿es esa la nueva fecha de finalización de los pagos de retención?**

No. La directiva se extendió hasta el 14 de octubre del 2020 fue modificada para ajustarse a la directiva del 17 de julio del 2020 que estableció que los pagos de retención terminarían el 31 de agosto del 2020. No cambia la fecha de final de los pagos de retención, que es el 31 de agosto del 2020.

### **33. ¿Podré facturar los servicios de los consumidores que no hayan recibido antes mi programa?**

Los proveedores de servicios pueden facturar por servicios a los consumidores para quienes tengan una autorización de compra aprobada.

## **Reportando**

### **34. ¿Cómo se someterá el reporte mensual?**

A partir de septiembre de 2020, los reportes mensuales de los proveedores deben someterse por SurveyMonkey. Los enlaces a los informes y ejemplos se encuentran [aquí](#). Próximamente se proporcionará más orientación para informes futuros.

### **35. Para los reportes mensuales, si mi programa incluye múltiples proveedor, ¿debo someter un informe para cada uno?**

Si. Se debe enviar un informe para cada vendedor (combinación de número de proveedor y código de servicio) debe ser sometido.

### **36. Para los reportes mensuales en SurveyMonkey, si atiendo a consumidores de varios centros regionales, ¿debo enviar un informe para cada centro regional?**

No. Todos los consumidores atendidos por la vendorización pueden ser incluidos en el mismo informe.

### **37. Si comencé un reporte en SurveyMonkey, ¿puedo volver a él más tarde para eliminarlo o revisarlo?**

Si un informe necesita ser eliminado o revisado, envíe un correo electrónico al Departamento a [DDSC19Directives@dds.ca.gov](mailto:DDSC19Directives@dds.ca.gov) para que se elimine el envío de la encuesta anterior. La solicitud debe incluir el nombre de su programa, el número de proveedor y el código de servicio, y especificar qué mes de informe debe eliminarse.

### **38. Para los reportes mensuales en SurveyMonkey, ¿cómo sabré si mi informe completo fue aceptado?**

Una vez que haya hecho clic en "Done" (listo) en la última página del reporte, se ha aceptado. No se le enviará ninguna confirmación después de que se envíe la encuesta. Si necesita confirmación, envíe un correo electrónico al Departamento a [DDSC19Directives@dds.ca.gov](mailto:DDSC19Directives@dds.ca.gov) con el nombre de su programa, número de proveedor y código de servicio.

### **39. ¿Tendré que reportar la cantidad de horas de servicios que recibe cada consumidor diario?**

No. No hay necesidad de reportar la cantidad de horas de los servicios recibidos cada día. Consulte la directiva para obtener el informe requerido, que incluye, entre otras cosas, los tipos de servicios ofrecidos y la cantidad de días que cada consumidor recibió servicios alternativos.

**40. Si brindo servicios de la manera habitual, excepto de forma remota, ¿todavía tenemos que hacer un seguimiento de los servicios proporcionados y entregar el reporte mensual?**

No. El reporte mensual no es necesario para los proveedores que no ofrecen Servicios Alternativos.

**41. Me dijeron anteriormente que los reportes mensuales se realizarían en la facturación electrónica a partir de enero de 2021. ¿Tengo que hacer esto además de los reportes de SurveyMonkey?**

No. Para enero de 2021, los proveedores solo necesitan reportar usando SurveyMonkey. Aunque el sistema de facturación electrónica ha agregado funciones para hacer reportes, los proveedores solo necesitan anotar la asistencia (usando las marcas de verificación) para los días en que se proporcionaron los servicios en las facturas de tarifas mensuales.

