DDS第01-083120号指令：
替代性非住宅服务（替代服务）
常见问题

1.什么是替代性非居民服务（替代服务）？
替代服务是一种消费者获得可能已被**COVID-19**州紧急状态中断的非住宅服务的方式。服务提供者可以提供与其传统计划设计不同的支持，并应对因**COVID-19**大流行而产生的任何新需求和兴趣。一些例子如下所示：

- 交付食物、个人防护装备
- 交付用于活动和远程学习的包裹、设备和用品
- 健康检查和有关当前事件的讨论
- 用于规划即将举行活动的协作会议
- 用于学习新技能的预先录制或直播视频课程
- 协助联网并提高就业和创立微型企业机会
- 在设置、培训和使用设备方面给予支持

2. 替代服务是否必须?
不是必须。当无法像**COVID-19**大流行之前那样提供服务时，可以使用此选项来满足消费者的需求。

3.哪些供应商可以提供替代服务?
请参阅加州发展服务部**2020**年**12**月**2**日的信函以及加州发展服务部最初确定的需要每月费率的替代服务的服务代码清单。如信函中所述，如果获得地区中心和加州发展服务部的批准，则根据未在信函中指明的服务代码提供的服务可提供替代服务。

4. 如果消费者需要供应商提供不包含在适用于替代服务的服务代码清单中的服务怎么办?
应与地区中心联系，讨论针对各项服务的需求以及是否应将个性化例外请求提交至加州发展服务部。

5. 每家供应商是否必须选择是否要提供全部传统服务或替代服务，还是可以根据个人消费者情况来决定?
服务交付模式和提供的服务类型取决于每名消费者的需求。供应商可以向所服务的部分消费者提供传统服务，而向其他消费者提供替代服务；然而，在给定月份中向消费者提供的任何替代服务都会导致使用替代服务每月费率来开具账单。

6. “使用提供者向消费者提供的旨在支持消费者服务的自我指导的培训和教育材料”的例子有哪些?
如果存在协议并对消费者有益，则服务提供者可以为消费者准备在其最方便时间启动的活动。这些材料可以由服务提供者汇总并采用多种方法交付给个人。其中一些例子包括：交付至消费者家中的用品套件、通过电子邮件发送给消费者的书面工作簿或课程计划、以及可以在线观看的预先录制视频。

7. 是否可以在弹性时间提供服务?
是的。可以随时提供使消费者受益的服务。

8. 什么是个人服务计划（ISP）?
个人服务计划（**ISP**）是由消费者告知并由提供者制定的计划，该计划标识并描述将提供用于支持个人需求、长期目标和短期目标的服务。该计划的形式可能会因提供者和服务类型的不同而变化，有些可能称为治疗计划、护理计划等。

9. 是否需要跨学科团队的个人方案计划（IPP）会议来启动替代服务
不需要，无需启动替代服务。

10. 替代服务是否可以适用于所支持的就业?
是的。如果无法提供传统服务，则所支持就业服务的提供者可以向消费者提供替代服务。

11. 替代服务是否可以适用于运输服务和运输助理?
是的。在无法提供传统服务时，所有运输服务的提供者可以向消费者提供替代服务。

12. 替代服务能否包括提供一些协助，以便更好地接种COVID-19疫苗?
可以。协助可能包括提供一些与疫苗、接种资格、可在哪儿获得疫苗以及疫苗运输协调有关的信息。

13. 在哪里可以找到有关自我决定计划的更多信息?
我们鼓励感兴趣的消费者、家庭或其他人访问自我决定计划网站，了解有关加州自我决定计划的更多信息。个人还可以联系其地区中心，了解下次当地志愿者咨询委员会会议的日期。

对于家庭和消费者

1. 替代服务指令涵盖哪些服务类型?
该指令适用于很多非住宅服务，其中包括日间计划提供的服务、早期干预和运输等。由于州和地方卫生法规的限制，这些提供者可能无法提供与**COVID-19**大流行之前相同的服务。该指令提供有关如何提供替代服务以满足消费者当前需求的信息。

当提供者可以用**COVID-19**大流行之前提供的方式、在其他地点或通过远程交付提供满足消费者需求的相同服务时，该指令将不适用。例如，提供相同虚拟服务且这些虚拟服务满足消费者需求的日间计划不是在提供替代服务。同样，可以在诊所遵守所要求的安全规程提供的个别治疗服务也不是替代服务。

2. 什么时候可以开始替代服务?
可以早在**2020**年**9**月开始替代服务。提供者应让消费者了解其对替代服务的需求和兴趣，从而可以作为一种选择。如果消费者对使用替代服务感兴趣，则提供者必须通知地区中心。消费者还必须收到一份新的或修订后的服务计划。

3. 如果提供者正在提供替代服务，则必须做什么?
提供者必须做以下事项：

- 确保替代服务满足消费者的当前需求。
- 与消费者和家庭就他们的服务需求和替代服务的使用情况进行互动。
- 遵守州和地方卫生命令和许可要求。
- 如果提供了亲自服务，则对他们的员工和消费者进行关于安全交付亲自服务的
- 培训。
- 富有创意，机智，并对提供服务的方式进行修改

4. 期望提供者如何使消费者和家庭了解其服务需求?
期望提供者促进以包容性和个性化方式实施替代服务指令。

- 提供者必须与每名消费者互动，了解其是否需要替代服务并对这些服务感兴趣。您可以决定这些服务是否会对您有帮助，以及您是否想要参加。
- 提供者应向消费者和家庭提供信息，以便他们能够了解替代服务的灵活而富有创意的选项。
- 提供者应询问消费者和家庭的需求，以及对他们最有效的选项的想法。如果未询问您，您应该谈论自己的需求并告知您的任何想法。
- 如果消费者或授权代表给予许可，则提供者可以与也对相同消费者具有服务授权的其他提供者合作，最好地满足消费者的需求。

提供者与您会面后，将做以下事项：

- 记录与消费者的对话，其中包括日期、参与对话人员以及消费者和家庭提出意见的内容。
- 通知您所在地区中心，说明自己有意接受替代服务。
- 如果您同意想要使用替代服务，则提供者必须向您提供新的或更新后的服务计划，其中包含有关将要提供的替代服务的类型和数量的详细信息。该服务计划可能涉及与其他服务提供者（含住宅服务提供者）协作提供的服务。
- 将向您提供新的或更新后的服务计划。
- 如果提供者不同意其提供的替代服务，则他们还必须告知消费者可以采取的具体步骤。例如，消费者或家庭可能不同意所提议的服务，因为未在他们方便的时间提供，提供频率不够，或将无法满足其他需求。

5. 替代服务的例子有哪些?
替代服务包括但不限于以下各项内容：

- 支持消费者尽量减少接触**COVID-19**或降低其造成的影响；
- 完成对消费者的技能、偏好和服务需求的个人评估；
- 完成一项向消费者提供所需服务的服务计划；
- 向需要提供服务或支持的消费者家中交付用品或其他物品；
- 使用提供者向消费者提供的旨在支持消费者服务的自我指导的培训和教育材料；

- 对专门指定为消费者提供支持的消费者家中的个人提供的技能培训；
- 对过渡到自我决定计划提供支持；以及

消费者认可的、可增进或满足其服务需求的、对非住宅服务的其他修改。

6. 地区中心在替代服务中的作用是什么？

- 如果您的当前提供者无法满足您的需求或提供必要的支持服务，则您的服务协调员可以帮助您确定服务选项或其他提供者。由于**COVID19**大流行可能会改变您的服务需求，因此您也可以与服务协调员讨论针对不同或更多服务的需求。
- 在从提供者那里了解消费者对替代服务感兴趣后**30**天内，地区中心将以您的首选语言通知您，确认对替代服务的请求。该通知将包含消费者服务协调员及其主管的联系信息。如果您有任何疑问，应联系您的服务协调员或他们的主管。

7. 我可以采取什么步骤来确保替代服务满足我或我家庭成员的需求？

- 与服务提供者交谈之前，请考虑一下您或家庭成员的个人目标、需求和服务。您可能想要使用“家庭参与指南”来帮助自己考虑当前需求以及将满足这些需求的服务种类。您可以在此处获取该指南。
- 如果您的提供者正在提供替代服务，请在问题**4**中查看可能存在的替代服务清单。哪些服务可能对您有帮助，哪些服务类型可能对您没有帮助？是否存在您想要讨论但未列出的其他服务或选项？您是否需要培训或用品才能获取这些服务中的任何内容？
- 提出问题，以便您了解所提供的灵活而富有创意的选项。
- 考虑与其他提供者协调服务和共享该信息的方式。
- 向服务协调员询问可以提供服务的其他方式。例如，根据“参与者导向服务”的规定，您可以直接雇用自己选择的人员（含家庭成员）来提供某些服务。有关“参与者导向服务”的更多信息，请参见此处。

8. 如果我的提供者未根据替代服务指令的规定提供服务，并且对本人或家庭成员接受的服务有疑问，该怎么办？

为了确保在**COVID 19**大流行期间地区中心消费者的健康、福利和安全，加州发展服务部（**DDS**）允许在替代地点或通过远程电子通信（含**Skype**、**Facetime**、视频会议或电话会议）提供众多服务。在未经消费者的个人方案计划（**IPP**）团队同意的情况下，在替代地点或通过远程方式提供服务的灵活性，不应改变任何个人方案计划（**IPP**）服务的频率或持续时间。如果消费者请求或同意在或通过远程方式提供服务，则提供者会通知地区中心，然后地区中心以消费者首选语言向其寄送一封信，确认此项变更。有关这些要求的信息，请见此处。

如果您对自己或家庭成员正在接受的服务有疑问，则应与服务提供者和/或服务协调员交谈。例如，您可能担心服务的数量、提供服务的时间、或者不再认为远程服务对您或家庭成员有用。您的提供者也许能够调整您或家庭成员的服务。您的服务协调员也许能够确定更好满足您需求的其他服务提供者或服务。您可能还想与服务协调员讨论使用“参与者导向服务”。考虑问题**7**或家庭指南中列出的领域，为与服务提供者或服务协调员的讨论做准备可能会有所帮助。

对于供应商和服务提供者

1. 我们仍然处于州紧急状态，为什么保留金（针对消费者缺勤开具账单）必须结束？

- 在加州居空命令期间，消费者对非住宅服务继续有需求。
- 此外，联邦医疗保险和医疗补助服务中心（**CMS**）澄清说，联邦资金在保留金方面有时间限制（针对消费者缺勤开具账单）
- 替代服务将针对**COVID-19**开发的服务转换为可在州紧急状态下持续有资格享受联邦偿付的试验性服务

2. 我是否需要填写2020年7月17日指令中包含的附件A、B或C？

不需要。**2020**年**7**月**17**日指令引入了带有附件**A**、**B**和**C**的结构，作为示例文件。自**2020**年**7**月**17**日起，结构和文件已更新。提供者不应使用示例文件。加州发展服务部（**DDS**）发布了**2020**年**8**月**31**日指令的认证附件，要求在请求偿付之前，替代服务的提供者必须提交该附件。

3. 我是否需要提交COVID-19保护计划验证？

加州发展服务部（**DDS**）在**6**月共享的**COVID-19**保护计划验证草案尚未最终确定，而且加州发展服务部（**DDS**）对此也无要求。提供者必须审查这些要求是否符合州和/或当地公共卫生指南，在某些情况下，这些指南可能需要其他监督机构的书面保护计划。

4. 除向消费者提供用品外，我还通过视频会议提供了与COVID-19大流行之前相同的服务。这是否会导致以相同方式或将继续出具替代服务的账单？

- 如果要使用包裹或用品代替传统服务交付，则是替代服务。
- 如果要使用包裹或用品支持传统服务交付，则不是替代服务。

认证

5. 谁需要向地区中心提交替代服务认证（附件）？

无法用传统方式和/或通过远程选项提供服务并打算提供替代服务并为此出具账单的服务提供者，必须在请求偿付索赔之前向地区中心提交已提供的各项服务的认证。除非已交付的替代服务发生变更，否则仅需要认证一次。该认证请见此处。

6. 是否需要地区中心批准认证？

不需要。该认证用作确认要求交付替代服务。

7. 要提供替代服务是否需要修订计划设计或完成新供应流程？

不需要。服务提供者无需修订计划设计或申请新供应流程。

8. 替代服务的提供者是否应对附件上列出的全部类型替代服务负责？

否。提供者应检查其计划提供的任何/全部类型。

9. 替代服务的提供者是否对附件上列出的全部认证负责？
是的。提供者应对全部认证负责。

开具账单

10. 我是否仍然可以按照确定的每日或每小时费率提供服务并开具账单？
是的。以原始形式（包括远程或在替代地点）提供的服务，应按每个服务单元确定的费率开具账单。然而，服务提供者可能不会针对同一消费者的替代服务按每月单位费率另外开具账单。

11. 如果我正在用传统形式向某些消费者提供服务并通过替代服务向其他消费者提供服务怎么办？
服务提供者可以用传统形式向某些消费者提供服务并开具账单，并通过替代服务向其他消费者提供服务并开具账单。在给定月份内，为每名消费者开具的账单应为传统形式或替代服务。如果当月通过替代交付方式提供全部或部分服务，则服务提供者应按替代的每月单位费率开具账单。提醒您注意，如果传统服务无法满足个人需求，而替代服务选项可以满足，则会试图提供替代服务。

12. 如果消费者想要将传统服务和替代服务组合在一起，则使用什么费率？
组合服务应使用替代服务每月费率开具账单。

13. 每月单位费率是如何确定的，我将何时收到？
请参阅加州发展服务部**2020**年**12**月**2**日的信函，其中解释了月费计算的依据。费率计算方法概述，请见此处。

您所在地区中心拥有费率和备份信息，并将向您提供一份文件，其中包含为该地区中心内针对您的联邦雇主识别码（**EIN**）计算的全部费率。地区中心能够提供从**2020**年**12**月开始的费率。

14. 如何确定运输服务的费率？什么时候我能收到结果？
请参阅加州发展服务部**2021**年**3**月**29**日的信函，信函中说明了运输服务的基础费率和每月偿付计算方式。费率确定方法相关的描述请见此处，费率计算和偿付模板请见此处。

您的地区中心已于**2021**年**3**月收到信息，可以向您提供一份文件，其中包括数额计算结果，以及您在该地区中心内的交通服务的备份信息。

15. 作为替代服务的交通服务提供者，我已收到地区中心提供的供应商费率文件。我在哪里能找到附件B中需要填写的“供应商月均偿付额”？
如果您找不到这项数据，请咨询您的地区中心。**2021**年**4**月，我们提供了修订后的供应商费率文件，便于寻找所需信息，您的地区中心能够向您提供帮助。

16. 作为交通服务提供者，我使用相同的交通工具为多个地区中心提供服务。就替代服务而言，我要如何在它们之间核算以前的燃油费用？
提供者应当确定一个合理的方法，将燃油费用分配到每家地区中心。方法可以包括但不限于：根据每家地区中心服务的消费者数量分配，根据每家地区中心内消费者的总里程数、行程次数或服务天数等分配。提供者应当保留所用方法的记录文件。

17. 作为交通服务提供者，我使用相同的交通工具为地区中心和非地区中心提供服务。就替代服务而言，我要如何为这些交通工具的燃油费用开具账单？
提供者应当确定一个合理的方法，单独报账地区中心服务对应的燃油费用。方法可以包括但不限于：根据每项服务对应的地区中心消费者数量，每项服务的总里程数，每项服务的总行程次数或服务天数加以分配。提供者应当保留所用方法的记录文件。

18.作为交通服务提供者，我使用相同的交通工具来提供替代服务和传统服务。就替代服务而言，我要如何为这些交通工具的燃油费用开具账单？（新）
提供者应当确定一个合理的方法，单独报账替代服务对应的燃油费用。方法可以包括但不限于：根据每项服务对应的消费者数量，每项服务的总里程数，每项服务的总行程次数或服务天数加以分配。提供者应当保留所用方法的记录文件，区域中心可要求提供用以支持报销要求的方法说明。

19.我如何在运输服务的替代服务账单之外，单独申请偿付燃油费用？
详询您的地区中心。

20. 我能否继续提供传统的交通服务并开具账单？（更新）
可以。从**2021**年**4**月至**7**月期间，如果您在同一个月向任何消费者提供替代服务，那么替代服务开具账单的方式应当用于所有消费者，包括只接受传统服务的消费者。从**2021**年**8**月开始，您的传统报销费率和方法可用于只接受传统服务的消费者。

21. 我提供的传统交通服务费率是由车辆服务时间和/或行驶里程决定的。如果同一时间内我向一些人提供传统服务，向另一些人提供替代服务，我如何为传统服务开具账单？（新）
提供者应当确定一个合理的方法，将传统费率方法应用于车辆服务时间和/或行驶里程。方法可能包括但不限于： 使用基于服务人数的时间百分比或根据当时所服务的多数人来进行分配。提供者应当保留所使用方法的记录文件，区域中心可要求提供用以支持报销要求的方法说明。

22. 如何确定团体支持就业的费率？什么时候我能收到结果？
请参阅加州发展服务部**2021**年**3**月**29**日的信函，信函中说明了团体支持就业的每月费率计算方式。费率确定方法相关的描述请见此处。您的地区中心已于**2021**年**3**月收到信息，可以向您提供一份文件，其中包括费率计算结果，以及您在该地区中心内的团体支持就业服务的备份信息。

23. 作为团体支持就业提供者，如果一个团体内有一个人接受替代服务，两个人只接受传统服务，那我该如何报告该团体的就业辅导时数？
就业辅导时数的报告方式与以前相同，但是报告中不应包含接受替代服务的人员。只能包含那两名只接受传统服务的人员。

24. 是否每个子代码都有每月费率?
是的。每项服务和子代码组合都有每月费率。

25. 如果我不同意费率，该怎么办?
有关您的费率计算问题应在2021年1月31日之前直接送达您的供应方地区中心，有关团体支持就业的费率问题应在2021年5月14日之前送达。推荐的提交问题模板，请见此处。

26. 我何时使用每月单价费率开具账单?
从2021年1月提供的服务开始。交通和团体支持就业服务的提供者将于2021年4月开始。

27.如果我们没有所有人的12个月历史记录或服务的人数发生了变化，如何计算费率?
从提供者那里获得的接受服务的每个人的每月费率将是截至**2020**年**2**月的**12**个月中每人每月平均费用。计算中仅包括已提供服务的月份。

28. 如何确定自2020年2月以来接受我服务的新消费者的费率?
供应商的每月费率适用于接受过服务的全部消费者，其中包括任何新消费者。

29. 如何确定自2020年2月以来提供服务的新供应商的每月单位费率?
请参阅加州发展服务部**2021**年**3**月**29**日的信函，信函中说明了地区中心为新供应商设定费率并提交本部门审批的流程。

30.我将为每名消费者提供不同费率，还是为全部消费者提供一个相同费率?
从**2021**年**1**月开始，每个替代服务提供者将对接受替代服务的全部消费者采用统一每月单位费率。

31. 由于全州范围最低工资发生变化，是否可以提高替代服务费率?
是的，如适用，可调整每月费率。请参阅加州发展服务部2020年12月21日关于最低工资上涨的信函。

32. 如果我未针对消费者缺勤（保留金）开具账单，我是否有资格获得替代服务的认证和开具账单?
是的。所有非居民服务提供者都有资格提供替代服务，无论以前是否针对消费者缺勤（保留金）开具过账单。

33. 如果我尝试联系消费者但他/她没有任何响应，我是否可以根据以前的平均每月出勤情况来开具服务的账单?
不可以。从2020年9月1日起，服务提供者将只能为每月接受替代服务的消费者按每月单位费率开具账单。

34. 该指令规定保留金将于2020年8月31日终止，但该指令已延长至2020年10月14日，这个日期是否因此成为保留金的新终止日期?
不是。该指令已延至2020年10月14日，是按照2020年7月17日指令做的修正，2020年7月17日指令规定保留金于2020年8月31日终止。它不改变保留金终止日期2020年8月31日。

35. 我是否可以向以前没有通过我的计划提供服务的消费者开具服务账单?
服务提供者可以向您拥有批准购买授权的消费者开具服务账单。

报告

36. 将如何提交月度报告?
从2020年9月开始，提供者将使用SurveyMonkey提交月度报告。报告和示例的链接位于此处。即将推出用于将来报告的进一步指南。

37. 对于月度报告，如果我的计划涉及多个供应流程，是否需要为每个供应流程提交一份报告?
是的。必须为每个供应流程（供应商编号和服务代码组合）提交一份报告。

38. 对于SurveyMonkey中的月度报告，如果我为多个地区中心的消费者提供服务，是否需要针对每个地区中心提交一份报告?
不需要。由供应流程提供服务的全部消费者都可以纳入同一报告中。

39. 如果我在SurveyMonkey中启动了报告，是否可以稍后再返回进行删除或修订?
如果需要对报告进行删除或修订，请通过DDSC19Directives@dds.ca.gov向加州发展服务部发送电子邮件，要求将以前提交的调查报告删除。该请求必须包含您的计划名称、供应商编号和服务代码，并指定需要删除的报告月份。

40. 对于SurveyMonkey中的月度报告，我如何知道我完成的报告是否被接受?
单击报告最后一页上的"完成"后，即被接受。提交调查报告后，不会向您发送确认。如需确认，请将您的计划名称、供应商编号和服务代码通过DDSC19Directives@dds.ca.gov发送给加州发展服务部。

41.我是否需要报告每天为每名消费者提供服务的小时数?
不需要。无需报告每天提供服务的小时数。有关所需报告，其中包括但不限于所提供服务的类型以及每名消费者获得替代服务的天数，请参阅该指令。

42.如果我以通常方式（非远程）提供服务，我们是否仍然需要跟踪提供的服务并上交月度报告?
不需要。对于不提供替代服务的供应商，无需月度报告。

43.以前我被告知，从2021年1月开始，将采用开具电子账单形式（eBilling）完成每月报告。我是否必须这样做并使用SurveyMonkey提交报告?
无需。对于2021年1月，提供者仅需使用SurveyMonkey提交报告。尽管eBilling系统已添加了用于报告的功能，但是提供者仅需在每月费率发票上标记已提供服务天数的出勤情况（使用对勾标记）。