

Materiales de referencia de SEE - Septiembre 2014 - 2020

Con fines ilustrativos solamente

Administración de SEE 2015 - 2020

1. La revisión de las prácticas actuales en 2015 reveló áreas de preocupación significativas:

Áreas de preocupación:

- **Falta de personal en el Programa SEE**
- **Lista de espera**
- **Preocupaciones por la gestión de casos**
- **Falta de auditoría interna significativa**

**Nótese que a medida que usted repasa la siguiente información, no se afrontaron estos problemas de manera lineal, más bien constituye un resumen de los últimos 5 años. Esta información se presenta para tener más contexto de cómo el Programa SEE ha sido administrado y modificado a lo largo de los últimos 5 años. No pretende ser más que un material de referencia. Al subadministrador de DIRV se le pidió que gestionara el Programa SEE en septiembre del 2014 cuando el Gerente de SEE dejó la agencia.*

- **Falta de personal en el Programa SEE y las acciones resultantes de la agencia**
 - Un sólo empleado a tiempo completo en el 2015 para el funcionamiento diario

En el 2015, había un sólo ETC (empleado a tiempo completo) asignado a la gestión del funcionamiento diario del Programa SEE. Fue determinado que era necesario el personal adicional para gestionar el funcionamiento diario adecuadamente. Los puestos vacantes para los empleados a tiempo completo empezaron a ser ocupados por el personal del programa de la Rehabilitación Vocacional (RV); primero con un sólo empleado adicional, luego un tercer empleado fue contratado para el funcionamiento diario del Programa SEE. Los demás empleados de DIRV que apoyan el Programa SEE forman una parte del plan de costo indirecto y esto no constituye la parte principal de sus deberes laborales.

Estado actual: SEE tiene 3 empleados a tiempo completo que gestionan el funcionamiento diario del Programa SEE.

- **Preocupación por la lista de espera / el presupuesto – alto número de individuos que esperan los servicios**

La agencia tomó los siguientes pasos y acciones para afrontar la larga espera para los servicios:

- Solicitó y recibió la asignación de fondos adicionales de la legislatura durante la sesión legislativa del 2016 para el año fiscal estatal del 2017 [SFY17 en inglés]
- Eliminó la duplicidad de servicios entre la Exención de Medicaid y el Empleo Apoyado del SEE
- Revisó la lista de espera del SEE para determinar que si a los individuos les interesaba todavía y que si querían seguir esperando los servicios. Cerró la inscripción de los individuos inactivos en la lista de espera. También, la agencia determinó si el individuo no tenía la necesidad del SEE, ya que era elegible a la Exención de Medicaid y que ya tenía acceso a ésta.
- Celebró reuniones facilitadas para platicar de los Servicios del Empleo Apoyado bajo la Exención de Medicaid y los Servicios del Empleo Apoyado del SEE.
 - **Resultado:** Servicios comparables.
- Se realizó conjuntamente un estudio de Pagos Calificados con el Departamento de Salud y Bienestar.
 - **Resultado:** Los Pagos Calificados de la Exención de Medicaid eran marcadamente bajos. La asignación de fondos fue reducida en una medida de \$600.000,00 y fue transferida para impactar positivamente los Pagos Calificados de la Exención de Medicaid.
- Los pagos actuales de Medicaid (a partir del primero de Julio, 2020) para la Capacitación Laboral para el Empleo Apoyado: \$33,44/hora.
- Los pagos actuales de SEE para la Capacitación Laboral para el Empleo Apoyado: \$40,88/hora.

Resultados de los pasos y acciones antes mencionados tomados por la agencia:

- **La asignación de fondos/el fideicomiso y sus beneficios son suficientes.** Todos los individuos que necesitaban los Servicios de SEE fueron eliminados de la lista de espera y puestos en servicio activo. Se sigue cumpliendo con todas las necesidades de servicios.
- Se eliminó la lista de espera.
- Se eliminaron los procesos de papeleo innecesarios con fines de verificación por parte de Medicaid.

- Se abordaron las preocupaciones del Proveedor de ACCESO por el proceso de cierre de casos. Se aseguró que los cierres fueron tramitados apropiadamente. Se les animaba a los proveedores, las familias y a los individuos que se comunicaran con el Programa de SEE por si había una preocupación por el cierre de un caso particular. La agencia recibió mínimas quejas, si las hubo, por parte de los individuos relativas al proceso de revisión de la lista de espera.

Estado actual de la lista de espera / presupuesto: No hay lista de espera y la asignación de fondos es suficiente bajo el funcionamiento actual y según la necesidad de servicios proporcionados.

Preocupaciones por la gestión de casos:

Sistema de gestión de casos que no cumplía con las necesidades administrativas fácilmente.

- **Acciones tomadas:** Se cambió el sistema de gestión de casos.
- **Resultado:** Aumento en la eficiencia administrativa e informática, al igual que se aseguró la confidencialidad individual.
- Cambio en el acceso y procesos de Proveedores. Se les requería a los Proveedores tramitar la facturación mensualmente. Los proveedores ya no tenían acceso al sistema de gestión de casos de SEE.

Preocupaciones por el Programa de Planes Individuales [PPI; IPP en inglés]:

Antes del 2015, SEE no monitoreaba adecuadamente los procesos de PPI que se les requerían completar a los Proveedores y los individuos.

Preocupación: Los derechos individuales: A algunos individuos no se les ofreció la oportunidad de participar ni en el proceso ni en la aprobación del PPI a tiempo (tal como requerido por las obligaciones contractuales del proveedor).

Nota: *Los proveedores son responsables de los procesos del PPI que incluyen:*

1. *Unirse con el individuo para platicar de las metas del PPI, el progreso en satisfacer esas metas, y el nivel de los servicios que se necesitan.*
2. *El proceso de formular al escrito el PPI con el individuo tanto como la aportación de sugerencias por parte del Proveedor y el empleador.*

Después de la revisión y la formulación al escrito del PPI y después de obtener la firma del individuo (y si es apropiado, la firma de su tutor legal), el Proveedor entrega el PPI al Programa de SEE para que sea revisado y aprobado. El periodo de tiempo en el que se debe completar este proceso está resumido en el contrato del Proveedor.

- **Acciones tomadas:** Durante dos años fiscales, el SEE animaba a los proveedores a cumplir con sus obligaciones contractuales de formular al escrito y entregar el PPI anualmente (*Esto se mostraba con un porcentaje de los Proveedores, pero era un problema lo bastante frecuente que ya no era un problema aislado y por lo tanto algo se tuvo que cambiar a nivel universal*).
 - **Resultado:** No se logró tener cumplimiento de 100% por parte de los Proveedores mediante solicitudes generales.
- **Acción 2:** Durante el tercer año, se modificó el contrato del Proveedor para indicar que los Proveedores no debían ser pagados por los servicios si existía un PPI caducado. SEE no obligó a los Proveedores a proporcionar los servicios sin el PPI aprobado y sin la autorización de hacerlo. Si no iban a proporcionarle el servicio a un individuo, el Proveedor tenía la obligación de informarles tanto al individuo como al tutor legal del motivo por el que no iba proporcionar dicho servicio, es decir, era la responsabilidad del Proveedor y el Individuo de establecer si se brindaba un servicio o no, no por una decisión del personal de SEE.
 - **Resultado:** Algunos Proveedores tomaron la decisión de proporcionar los servicios sin remuneración.
 - **Lo que resultó:** Los Proveedores han mejorado en la programación de citas y en la entrega de los PPI a tiempo, respetando los derechos de los individuos. Todavía no hay cumplimiento de 100%, principalmente con un Proveedor particular.

Preocupación: Falta de gestión de casos de manera activa:

Antes del 2015, SEE no estaba cerrando los casos cuando un individuo dejó de participar en el programa.

El Programa SEE tenía una sobreestimación de los números. Era necesario entender cuales individuos estaban trabajando de verdad y que necesitaban los servicios.

- **Acción tomada:** SEE se gestionó activamente para indicar un cierre de caso cuando un individuo ya no trabajaba y/o ya no le interesaba participar.

Nota: La Elegibilidad, formulación del Plan y el Cierre del caso son procesos típicos de la gestión de casos. La elegibilidad puede ser evaluada más de una vez durante la carrera laboral de un individuo.

- **Resultado:** Se logró tener una estimación más precisa de los participantes actuales y activos. También, esto dio lugar a mayor comprensión y conocimiento de las necesidades fiscales actuales.

El impacto fiscal de mala auditoría interna en la gestión de casos:

Comprensión de las obligaciones fiscales y legales para pagar los servicios no autorizados.

Preocupación: Algunos proveedores no querían seguir los procesos autorizados. SEE aprueba los servicios pero los presupuestos no. Los servicios son basados en los servicios aprobados del PPI.

Ejemplo: Un Proveedor cobró miles de dólares más del monto autorizado. Aunque los servicios fueran necesarios, según el Proveedor, el Proveedor no tuvo comunicación con SEE antes de proporcionar el servicio. Los abogados indicaron que la agencia se miraba obligada a pagar porque hasta la fecha la agencia no lo había requerido a hacerse responsable de sus obligaciones contractuales. SEE corrigió esta falta de auditoría interna al requerir que todo servicio fuera autorizado al escrito antes de proporcionar el servicio y antes del pago posible. Además, esto es una práctica típica del gobierno.

- **Acción tomada:** Pagar solamente los servicios autorizados.
- **Acción tomada:** Ya existe el proceso para el Proveedor solicitar horas adicionales de servicio si las necesidades superan el nivel actual de servicios aprobados.
- **Resultado:** Esto mitiga el riesgo tomado por la agencia.
- **Actualidad:** El Programa SEE paga solamente los servicios aprobados y autorizados.

Gestión de casos / auditoría interna

Preocupación: El Programa SEE no ha requerido la documentación mensual de los servicios proporcionados.

En el pasado, el Programa SEE no podía identificar fácilmente los servicios cobrados en comparación con los que fueron aprobados, o cómo el servicio proporcionado abarcara las metas del PPI. Previamente, la auditoría interna no se podía gestionar fácilmente por el número limitado del personal de SEE.

- **Acción tomada:** Requerir a los Proveedores de SEE a entregar documentación mensualmente de diarios de actividades y notas de progreso con una facturación mensual.
- **Resultado:** (Nota: Esto ha sido apenas implementado a partir del primero de julio, 2020, así que no se sabe el resultado).
 - De por años los Proveedores han tenido la obligación contractual de producir la documentación en el momento de realizar el servicio y guardar esa documentación. Lo único que es nuevo para el año fiscal estatal del 2021 es la estipulación de entregar a SEE mensualmente esta documentación.

Opción de prepago de SEE

Debido a las dificultades económicas relacionadas con COVID-19, DIRV/SEE les ofreció una opción a todos los Proveedores de pagar de antemano los servicios para ayudar a contrarrestar la disminución en los servicios a proveer/facturación mensual por los clientes de SEE quienes se encuentran sin trabajo por recortes de personal de manera temporal.

- SEE ofreció los pagos de antemano para servicios futuros
- Basados en la facturación en promedio de un Proveedor de los 6-8 meses antes de COVID-19.
- SEE ofreció la opción de prepago para las facturaciones de abril/mayo/junio del 2020.
- Los Proveedores ofrecieron un plazo de 18 meses para cancelar el monto mediante una reducción de facturación o una cancelación directa del monto en pagos.
- 7 Proveedores aceptaron la opción de prepago de SEE.

Datos analíticos de SEE

Número de individuos servidos bajo SEE (por año)

Totales de SEE	2017			2018			2019			2020		
	SL	ECA	n/a	SL	ECA	n/a	SL	ECA	n/a	SL	ECA	n/a
Número de personas elegibles	109			117			74			51		
Número de personas servidas	329	396	113	332	392	95	318	372	74	284	339	82
Número total de servicios	838			817			764			705		
SL [WS por sus siglas en inglés] = "Servicios Laborales"												
ECA [CSE por sus siglas en inglés] = "Empleo Comunitario Apoyado"												
n/a = Elegible para SEE, trabajando con RV												

Subutilización de los Proveedores de Rehabilitación Comunitaria

[PRC: CRP por sus siglas en inglés]

Trimestre	AF 2017		AF 2018		AF 2019		AF 2020	
	SL	ECA	SL	ECA	SL	ECA	SL	ECA
T1	18,33%	24,33%	22,74%	22,00%	23,14%	24,18%	14,92%	23,45%
T2	23,06%	53,08%	23,25%	22,53%	24,27%	27,27%	17,76%	30,26%
T3	22,07%	23,81%	19,97%	22,4%	25,05%	23,07%	20,35%	29,5%
T4	17,70%	23,52%	17,71%	29,01%	17,03%	27,41%		
Promedio total:	20,29%	31,19%	20,92%	23,99%	22,37%	25,48%	17,68%	27,74%
Promedio combinado:	25,74%		22,45%		23,93%		22,71%	
Promedio acumulado:	23,71%							

*El porcentaje de subutilización representa el monto total de fondos preaprobados para los servicios de SEE (p.ej. Capacitación laboral, transporte) que quedaron sin usarse.

**AF: Año fiscal

Asignación de fondos de SEE

	Asignación de fondos	Devolución
2017	\$4.444.000,45	\$492.456,57
2018	\$4.752.636,49	\$866.169,09
2019	\$4.832.300,00	\$1.006.338,88
2020	\$4.267.500,00	\$1.141.475,79

Pagos a los PRC

Sum of GL AMOUNT	Column Labels				
Row Labels	2017	2018	2019	2020	Grand Total
AFFILIATES INC	1,653.95				1,653.95
CACHE EMPLOYMENT & TRAINING CENTER	111,970.44	102,741.73	104,004.08	96,378.83	415,095.08
CAREER CONNECTIONS POCATELLO LLC	12,466.25	16,111.05	15,920.80	16,543.46	61,041.56
COMMON-SENSE SOLUTIONS LLC			4,400.00	15,478.00	19,878.00
COMMUNITY CONNECTIONS INC	36,356.06	27,880.50	33,903.20	19,577.81	117,717.57
COMMUNITY PARTNERSHIPS OF IDAHO INC	88,125.88	94,942.40	84,660.40	86,010.16	353,738.84
DAWN ENTERPRISES INC	101,758.24	97,750.83	111,480.20	101,206.15	412,195.42
DEVELOPMENT WORKSHOP INC	429,111.69	433,643.24	448,901.12	362,628.78	1,674,284.83
EXCEPTIONAL CHILD CENTER INC	83,692.98	115,560.24	102,105.85	98,753.58	400,112.65
GOOD WORK ASSOCIATES LLC			2,730.00	1,246.16	3,976.16
GOODWILL INDUSTRIES OF THE INLAND	94,284.11	97,302.79	110,292.40	88,209.28	390,088.58
HUMAN SUPPORTS OF IDAHO INC	921.05				921.05
INCLUSION INC	15,976.85	18,649.13	18,825.80	27,504.18	80,955.96
JENNIFER KIM LOSEKE	5,309.19	5,605.52	5,750.40	5,467.36	22,132.47
MAGIC VALLEY REHABILITATION SERVICES INC	352,010.05	352,360.61	210,067.25		914,437.91
MARILOU VOCATIONAL SERVICES LLC	14,527.35	40,532.30	41,145.00	78,903.04	175,107.69
NEW DAY PRODUCTS INC	310,659.92	314,932.10	342,494.52	244,584.89	1,212,671.43
OPPORTUNITIES UNLIMITED INC	149,514.54	160,012.20	173,233.64	151,573.05	634,333.43
PANHANDLE SPECIAL NEEDS INC	67,918.10	70,728.20	67,374.12	60,711.59	266,732.01
ROYAL JOURNEYS LLC	28,554.76	53,487.69	54,265.20	70,580.52	206,888.17
TESH INC	194,351.18	175,536.74	136,708.16	108,735.76	615,331.84
THE ARC INC	296,484.17	256,152.58	248,421.92	188,199.81	989,258.48
TRANSITIONS INC	152,709.74	135,708.52	146,398.80	144,369.40	579,186.46
TRI COMPANY	135,605.15	125,475.30	110,914.92	99,468.14	471,463.51
WDB INC	13,821.39	14,405.77	13,917.20	16,111.52	58,255.88
WITCO INC	765,948.30	729,918.01	784,230.55	610,718.08	2,890,814.94
Grand Total	3,463,731.34	3,439,437.45	3,372,145.53	2,692,959.55	12,968,273.87