RI Department of Human Services (DHS)

Actas de la reunión de la Oficina de Cuidado Infantil para todos los proveedores

2 de diciembre de 2019
Arnold Conference Center, Cranston, RI

Introducción - Yvette Méndez, Subdirectora de Asuntos Externos

- La directora Courtney Hawkins estaba enferma y no pudo asistir; La Subdirectora de Asuntos Externos, Yvette Méndez, dirigió la reunión.
- El objetivo de la reunión fue discutir y apoyar la transición del Equipo de Licencias de Cuidados Infantiles del Department of Children, Youth and Families (DCYF) al Department of Human Services (DHS), compartir información clave para que los proveedores cuenten con contactos actualizados y estén informados sobre futuros cambios, y abordar cualquier pregunta y/o inquietud directamente de los proveedores.
- Se ofrecieron servicios de interpretación en español y la presentación en PowerPoint se pondrá a disposición de los proveedores a través de correo electrónico.

Resumen sobre la Transición – Caitlin Molina, Subdirectora de Cuidados Infantiles

- El objetivo es presentar un equipo de cuidado infantil bien integrado (que incluya Licencias) en el DHS que mejor brinde el mejor servicio a todos los niños/familias: las transiciones no siempre son tan fáciles como se desea.
- Los Principios Rectores presentados en PowerPoint son metas que se implementan a diario por el personal: el equipo directivo del DHS cree que los proveedores/clientes son siempre lo primero.
- El personal de licencias del DCYF tuvo la opción de trasladarse al DHS durante la transición, solo la directiva (Nicole Chiello se trasladó). Estado actual del equipo de licencias:
    - 3 licenciantes contratados y capacitados
    - 1 asistente de implementación que sea bilingüe y bicultural
    - 2 licenciantes más están en proceso de ser contratados
- El horario de atención del equipo de licencias es el mismo horario de atención de la Oficina de Cuidados Infantiles (lunes, miercoles y viernes de 8:30 a.m. a 4 p.m., cerrado de 12 a 1 p.m. para el almuerzo). El DHS les solicita a los proveedores paciencia y claridad al hablar en la recepción sobre sus solicitudes para que las consultas puedan ser enviadas de manera adecuada al lugar correcto. Gracias por su paciencia mientras el personal de la oficina se adapta a la transición.
- El DHS se compromete a hacer siempre lo correcto en favor de los proveedores. Si los proveedores consideran que el DHS no está haciendo lo correcto, se solicita a los proveedores que envíen sus inquietudes o solicitudes. El correo electrónico es el método recomendado de comunicación. El correo electrónico de licencias es: DHS.ChildCareLicensing@dhs.ri.gov
- El DHS se compromete a resolver problemas y apoyar a los proveedores.

Introducción del Nuevo Equipo de Licencias de Cuidados Infantiles– Nicole Chiello, Administradora de Servicios para Familias y Niños, Licencias

- Se presentó a los 3 nuevos Licenciantes (Marion Fath, Marta Hawit y Brigitte Haywood) y la Subadministradora (Sarah Nardolillo).
- Se discutió el nuevo proceso de incorporación y capacitación para licenciantes, el cual consiste en:
    - 9 horas de capacitación en el salón de clases con materiales de apoyo (lo cual es nuevo; los licenciantes no habían recibido previamente capacitación específica en el salón de clases sobre temas como: desarrollo infantil, regulaciones, confiabilidad en la supervisión).
    - 5 visitas de fiabilidad entre los evaluadores con proveedores seleccionados para practicar la supervisión en grupo y discutir los resultados con fines didácticos.

    - Visitas de observación con Nicole Chiello.
- Vista previa de los formularios recientemente evaluados, los cuales serán publicados en línea una vez que sean finalizados.
    - Formulario de seguimiento: el objetivo es aumentar la transparencia y aclarar el proceso para proveedores y licenciantes.
    - Encuesta de Medición de Servicio al Cliente: después de la visita, se les pedirá a los proveedores que completen y proporcionen comentarios sobre la visita; esta información se compartirá con el líder del equipo de Licencias. El DHS desea saber sobre las visitas a campo;
    - Carta de Presentación en la Solicitud: los requisitos no han cambiado y el formulario se está rediseñando para facilitar su uso.
- Las políticas y regulaciones no han cambiado con la creación de los nuevos formularios: el objetivo es agilizar los procesos, aumentar la transparencia y aclarar información adicional para proveedores y licenciantes.

Solicitud Legislativa – Caitlin Molina

- El DHS elaboró un modelo de reembolso escalonado, y la Administration of Children and Families (ACF) le pidió al Estado de Rhode Island que se concentre en mejorar las tarifas base (1 estrella) del modelo escalonado, que son muy bajas.
- El DHS no puede aumentar de manera independiente las tarifas de reembolso. Esto debe hacerse con base en la legislación y votado por la Asamblea General.
- El DHS elaboró una propuesta de aumento de tarifas para los Centros; el FCC está siendo negociado por Unión, de forma independiente.
- Este será un enfoque de aumento gradual, comenzando con el aumento propuesto de las tarifas en los bebés/niños pequeños hasta el 25to percentil.
- Si los proveedores no pueden brindar atención de calidad debido a las bajas tarifas de reembolso de CCAP, es necesario que se escuche su voz a nivel estatal.
- El DHS se compromete a proponer también un aumento de las tarifas de preescolar (hasta el 25to percentil).

Encuesta a los Proveedores y Verificación de Antecedentes – Caitlin Molina

- El propósito de la encuesta a los proveedores fue recopilar información sobre experiencias y lo que a los proveedores les gustaría ver con la transición.
- En relación con la encuesta a los proveedores y la nueva Encuesta de Medición de Servicio al Cliente (presentada durante la discusión sobre los futuros formularios nuevos), el objetivo es obtener información de los proveedores y fortalecer las experiencias y relaciones con proveedores y licenciantes.
    - El recopilar información nos permite tomar decisiones más informadas; esto es útil al informar al Equipo sobre decisiones operativas. El equipo directivo desea estar al tanto de las experiencias de los proveedores con el servicio al cliente en términos de visitas e interacciones con los otorgantes de licencias.
- La oficina del Procurador General está abierta para brindar atención a los empleados del centro con sus exhaustivas verificaciones de antecedentes. Hay una tarifa de $ 40. (Esta información se envió por correo electrónico la semana pasada, el 9 de diciembre de 2019, junto con el nuevo formulario que debe usarse de ahora en adelante). El DHS confía en que esto mejorará los negocios y será más eficiente. Se recomienda hacer uso de la oficina del Procurador General, debido a que:
    - Para algunos recintos locales, hay niveles más bajos de fiabilidad, horas/disponibilidad limitadas, etc. y
    - La oficina del Procurador General tiene altos niveles de fiabilidad y cumple con las normas federales.

Preguntas y Respuestas de los Asistentes – Caitlin Molina y Nicole Chiello

¿Cómo se incluye el transporte en este aumento de reembolso? ¿Puede agregar un estipendio de transporte para cumplir con los requisitos del Departamento de Transporte (DOT)?

- El DHS se compromete a apoyar y satisfacer las necesidades de todos los niños y familias del Estado de Rhode Island. Implementar un aumento en las tarifas de reembolso del CCAP es una muestra de nuestro compromiso de hacerlo. El DHS continuará trabajando directamente con los proveedores para comprender los aparentes obstáculos para brindar atención de calidad a los niños.

Para el caso de Nutrición Infantil, solo se ofrece 1 capacitación por año y solo está disponible en inglés; la traducción no satisface las necesidades del proveedor. También es difícil cumplir con el presupuesto para implementar el programa. Pareciera que una gran cantidad de dinero va al programa más grande, y parece que el director y el personal de este programa lo preparan para fracasar. Existe un plazo de tiempo muy prolongado entre los comunicados y los pagos retrasados. ¿Puede el DHS hacerse cargo de la nutrición infantil??

- El DHS se compromete a apoyar los esfuerzos entre agencias para mejorar la prestación de servicios a propietarios de pequeñas empresas y organizaciones sin fines de lucro.

¿Quién va a tener acceso a la encuesta de Medición del Servicio al Cliente?

- La encuesta de Medición del Servicio al Cliente irá a los directivos del DHS. Al completar el formulario, no es necesario poner el nombre de un licenciante en el formulario porque el DHS ya cuenta con aquella información en el archivo.

¿Hay formularios disponibles para completar en línea?

- Los licenciatarios completarán los formularios de supervisión en línea a través de una tableta. El DHS desea avanzar hacia el uso de tecnología donde resulte beneficioso. Por ejemplo, si hay una acción correctiva que se puede resolver enviando una foto por correo electrónico, es suficiente. Pero para acciones correctivas más severas, se puede requerir una visita adicional al lugar en cuestión. El DHS se presentará al lugar de inspección dependiendo de la naturaleza de la violación y proporcionará orientación adicional a los proveedores relacionados con este tema.

Con respecto al reembolso de la tarifa de edad escolar, este es un gran problema y no se mencionó.

- El DHS reconoce la necesidad de aumentar el reembolso de los niños en edad escolar como parte de nuestro compromiso con el enfoque de aumento gradual de las tarifas base.

¿En dónde se ubican los campamentos de verano en el tema de licencias/ reembolsos?

- Esta es una línea de trabajo que pretendemos priorizar durante el próximo año o próximos dos años. Hemos escuchado las preocupaciones de los proveedores y estamos trabajando estrechamente con nuestros socios de la comunidad para comprender el mejor camino a seguir.

Con respecto a los licenciantes que completan los informes de supervisión cuando regresan a la oficina en lugar de completarlo en el lugar de inspección: ¿Cómo obtendré una copia del formulario si un licenciante completa el formulario en una tableta? ¿Cómo podemos exigir que el licenciante complete el formulario en el lugar de inspección?

- Los proveedores **nunca** deben firmar un informe de supervisión que no se haya completado dentro de sus instalaciones y/o **no haya sido discutido con el proveedor para garantizar su comprensión y claridad**. Los licenciantes recibirán capacitación para completar todos los formularios en el lugar de inspección. El informe de supervisión que se completa en una tableta se puede enviar directamente por correo electrónico al proveedor. Los supervisores revisarán los formularios de supervisión antes de publicarlos en línea, lo cual sería la única ocasión en que los formularios pueden modificarse (por ejemplo, si el director necesitara eliminar información confidencial del formulario antes de publicarlos); si se realizan modificaciones, se notificará al proveedor.

Cuando una licencia va a expirar, ¿qué tan pronto se debe realizar la renovación? ¿Las tarifas son las mismas?

- Las tarifas y los períodos de solicitud/renovación siguen siendo los mismos. Las tarifas van a los ingresos generales del estado, no directamente al DHS.

¿Cuál es el tiempo de respuesta para procesar una nueva solicitud completa?

- Todas las solicitudes nuevas (y completas) se procesarán dentro de los 30 días posteriores a su recepción. Las renovaciones para centros y familias, en caso de que todo esté completo, pueden procesarse dentro de los días posteriores a su recepción.

Con respecto a la inconsistencia entre los inspectores de incendios y las inspecciones: cada año, recibo un inspector de incendios diferente y se presentan inconsistencias. ¿Aún se requiere un inspector de incendios estatal o puede ser local? Lleva mucho tiempo lograr que se presenten y que vuelvan después de haber realizado las correcciones. ¿Debería haber un inspector de incendios designado para el cuidado de niños? ¿Cómo se les puede enviar el nuevo código de incendios (Código de Protección de la Vida) a los proveedores?

- El DHS no supervisa a los inspectores de incendios, pero hará un seguimiento para convocar una reunión con los inspectores de incendios.
- Según los requisitos de licencia, debe ser un inspector de incendios estatal.
- Con relación a enviar el nuevo código de incendio: el DHS y LISC colaborarán para ver qué se puede hacer.
- Erin Cox de LISC: el código de incendio se actualiza con frecuencia. Ella está trabajando con nuevos inspectores de incendios. Los inspectores de incendios están considerando las áreas donde se realiza la siesta como áreas para dormir, por lo que necesitarían detectores de monóxido de carbono.

¿Se estarán realizando revisiones y actualizaciones a las regulaciones a corto plazo?

- Sí, para las regulaciones de la FCC. Esto probablemente ocurrirá en algún momento en los próximos 6 meses a 1 año e incluirá un período para comentarios públicos. Con respecto a las reglamentaciones de LCC, el DHS desea que se finalicen las licencias antes de proponer actualizaciones a estas normas. Esto permitirá la recopilación de información para identificar las regulaciones donde hay mayores oportunidades de mejora.

¿Todavía se realizan 2 visitas de supervisión al año?

- Sí, esto es parte de la regulación estatal. Las visitas para licencias no son algo malo. El DHS toma esto como una oportunidad para ir a los lugares, conocer al proveedor y espera que los proveedores se sientan de la misma manera.

Con respecto a "Involucrarse": hay mucho personal del DHS, pero es desalentador escuchar que los proveedores deben "involucrarse". No creemos en poder contactar a las personas indicadas para lograr resolver los problemas. Sentimos que no contamos con el tiempo para hacer esto. ¿Quiénes son las personas indicadas para contactar?

- Esto puede requerir una reunión individual para comprender mejor las necesidades individuales del proveedor. Si lo rechazan cuando envía una consulta al DHS, no es porque no queramos ayudarlo. Siempre estamos dispuestos a reunirnos con usted en persona y trabajar para resolver cualquier problema.

Solicitud de lista de "a quién contactar dependiendo de la solicitud".

- El DHS recomienda enviar todas las solicitudes por correo electrónico para crear un registro. Para asuntos de licencias de cuidados infantiles, envíe un correo electrónico a DHS.ChildCareLicensing@dhs.ri.gov. Para todos los demás asuntos en relación con la Oficina de Cuidados Infantiles, envíe un correo electrónico a DHS.ChildCare@dhs.ri.gov.

Gracias por enviar el mensaje de transparencia y una política de puertas abiertas. Fue necesario porque los proveedores de la FCC consideraron que era punitivo. Observo respeto, colaboración y vías de asistencia técnica.

Tengo preocupación por el informe de supervisión que se publica en línea y el cronograma para corregir los incumplimientos, ¿cuándo se eliminan las violaciones?

- Cualquier acción correctiva tendrá un cronograma claro y el DHS se compromete a compartir esto con los proveedores. En el plan de acción de 100 días, solo las regulaciones de alto riesgo tendrán prioridad para la acción correctiva. El DHS se compromete a cumplir con el mandato del ACF de publicar los formularios de supervisión.
- Necesitamos educar a los padres sobre los formularios de supervisión. El DHS está trabajando con PD/TA sobre cómo educar a las familias y los proveedores sobre cuál es el propósito de publicar los formularios de supervisión y señalar los incumplimientos y su corrección. DHS ha añadido nuevas funciones para que los formularios en línea se puedan editar a medida que se rectifican las acciones correctivas.

Proveedor de Cuidados Infantiles Familiares: nunca recibí mi solicitud de renovación.

- Los paquetes de renovación de la FCC todavía se envían por correo; si aún no ha recibido el suyo, envíe un correo electrónico al equipo de Licencias al correo electrónico: DHS.ChildCareLicensing@dhs.ri.gov Para los proveedores de centros, por favor continúen utilizando el formulario de solicitud en los ECEDs.

¿Es posible establecer oportunidades de desarrollo profesional en virtud del cumplimiento, es decir, aclaración de normas?

- El DHS está analizando esto de dos maneras:
    - Crear documentos de capacitación y distribuirlos a los proveedores.
    - Implementar el Plan de acción de 100 días y ver en dónde están las preocupaciones y cómo se pueden abordar/resolver de la mejor manera.
- El DHS también está revisando de nuevo las capacitaciones en salud y seguridad. RIELDS estará disponible en línea en el sitio web de CELP en enero de 2020.

Con respecto a los informes de supervisión: en otros estados, las acciones correctivas son escalonadas para que un padre pueda identificar el nivel de riesgo en relación con ese tema.

- Actualmente, el DHS está revisando este tema y la forma de implementarlo.