

Parte II Capítulo 12 – Servicios de admisión y verificación de beneficios

Contenido

Capítulo 12 – Servicios de admisión y verificación de beneficios	1
Objetivos de aprendizaje.....	1
Lista de acrónimos	1
Importancia de la recopilación de información	2
Formulario de recopilación de información requerida	2
Realizar llamadas iniciales.....	3
Consejos para enviar autorizaciones y un paquete de bienvenida	4
Consejos para realizar entrevistas de admisión efectivas.....	5
Recopilar información sobre el empleo actual	7
Recopilar información sobre el empleo pasado	8
Recopilación de información sobre familiares dependientes que también reciben beneficios del Seguro Social u otros beneficios	9
Recopilar información sobre el seguro de salud y las necesidades de atención médica.....	9
Cuando la recopilación de información debe ir más allá de los requisitos mínimos	10
Estrategias para realizar la recolección de información.....	11
Verificación de beneficios	13
Verificar los beneficios por discapacidad del Seguro Social: la Consulta sobre Planificación de Beneficios (BPQY)	16
Verificar otros beneficios.....	21
Documentar las verificaciones.....	21
Próximos pasos.....	22

Capítulo 12 – Servicios de admisión y verificación de beneficios

Objetivos de aprendizaje

Después de haber leído este capítulo y completado las clases y actividades asociadas durante la Capacitación Inicial de WIPA, usted debería poder:

1. Describir por qué la recopilación exhaustiva de información y la verificación de beneficios son componentes esenciales de los servicios de WIPA.
2. Identificar categorías de información que los CWIC necesitan recopilar de los beneficiarios para poder proporcionar un análisis de beneficios preciso y completo.
3. Describir el proceso para realizar una entrevista de admisión eficaz.
4. Describir estrategias para realizar entrevistas de admisión eficientes y efectivas.
5. Identificar qué beneficios los CWIC deben verificar antes de brindar asesoramiento sobre incentivos laborales.
6. Describir cuándo verificar los beneficios y describir estrategias básicas para la verificación.
7. Describir qué es el informe de Consulta sobre Planificación de Beneficios (BPQY), cómo solicitar este informe al Seguro Social y los límites de este informe.
8. Describir cómo documentar la verificación de beneficios.

Lista de acrónimos

- AWIC – Coordinador de Incentivos Laborales de Área
- BPQY – Consulta sobre Planificación de Beneficios
- BS&A – Resumen y Análisis de Beneficios
- DCF – Archivo de Control de Discapacidad
- EN – Red de Empleo

- EPE – Período de Elegibilidad Extendido
- IRWE – Gastos Laborales Relacionados con una Incapacidad
- LIHEAP – Programa de Asistencia de Energía y Calefacción para Hogares de Bajos Ingresos
- LIS – Subsidio por Bajos Ingresos
- MBR – Registro Maestro de Beneficiarios
- MSP – Programas de Ahorros de Medicare
- SNAP – Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria
- TANF - Asistencia Temporal para Familias Necesitadas
- TWP – Período de Trabajo de Prueba
- VR – Rehabilitación Vocacional
- WIL – Enlace para Incentivos Laborales

Importancia de la recopilación de información

Para brindar un análisis de beneficios en profundidad y asesoramiento exhaustivo sobre incentivos laborales, los CWIC deben comenzar por realizar una entrevista de admisión para recopilar información completa sobre todos los beneficios que recibe una persona y que el empleo pago podría afectar. Los CWIC no pueden brindar servicios de WIPA individualizados de alta calidad sin antes invertir tiempo y esfuerzo en la recopilación y verificación de toda la información relevante. Tenga en cuenta que no todas las situaciones de beneficiarios requieren servicios individualizados. Los CWIC solo deben realizar entrevistas iniciales para recopilar información con beneficiarios que sean apropiados y estén interesados en los servicios de WIPA individualizados.

Formulario de recopilación de información requerida

El Seguro Social requiere que la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar utilice un formulario estándar para recopilar una cantidad mínima de datos sobre cada beneficiario que derivan para análisis de beneficios individualizados y asesoramiento sobre incentivos laborales. Este formulario es “Derivación a WIPA de la Línea de Ayuda (SSA-4567)”. La Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar completa el SSA-4567 cuando derivan a los beneficiarios directamente a los programas de WIPA. Esa derivación incluirá la mayor parte de la información de contacto que

necesita para comunicarse con un beneficiario durante su llamada inicial, además de información sobre el tipo de beneficios del Seguro Social que recibe la persona y su situación laboral actual.

Realizar llamadas iniciales

Los CWIC recopilan la información necesaria para el análisis de beneficios mediante la realización de entrevistas estructuradas con los beneficiarios en persona, por teléfono o mediante el uso de tecnología a distancia. Antes de realizar la entrevista inicial, los CWIC deben completar la llamada inicial. La llamada inicial debe realizar las siguientes tareas en este orden:

1. **Confirmar la derivación para los servicios de WIPA:** asegúrese de que el beneficiario comprenda por qué la Línea de Ayuda lo derivó y brinde una breve explicación de los servicios de WIPA.
2. **Verificar la elegibilidad para recibir servicios de WIPA:** la Línea de Ayuda ya habrá evaluado la elegibilidad, pero si acepta derivaciones de otras fuentes, deberá verificar la elegibilidad usted mismo.
3. **Verificar que el beneficiario requiera servicios de WIPA Individualizados:** recuerde que los servicios de WIPA individualizados son más útiles para los beneficiarios elegibles que ya trabajan, tienen una oferta de trabajo pendiente, participan activamente en una búsqueda de empleo o son jóvenes en transición menores de 18 años. Debe determinar que los beneficiarios son apropiados para los servicios individualizados antes de comenzar a recopilar toda la información en el SSA-4565.

El SSA-4565 es un formulario de SSA desarrollado para que los programas de WIPA lo utilicen para recopilar la información que los CWIC necesitan para brindar servicios. El SSA-4567 y el SSA-4565 son formularios similares pero separados. Descubrirá que algunos de los campos de información del SSA-4565 son una duplicación de lo que recibe de la Línea de Ayuda en el SSA-4567. Deberá completar todos los campos del SSA-4565 para obtener una admisión completa. El formulario de derivación a WIPA de la Línea de Ayuda SSA-4567 no es un documento de admisión completo.

Nota: El Seguro Social ha combinado estos formularios en un solo documento, pero requiere la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuesto para utilizarlo. Publicarán el formulario actualizado y combinado tan pronto como reciban el permiso.

4. **Explique los próximos pasos en el proceso** de brindar servicios de WIPA individualizados, incluso el hecho de que los beneficiarios firmen autorizaciones de información necesarias para verificar los beneficios y programar un horario para realizar una entrevista de admisión.

Consejos para enviar autorizaciones y un paquete de bienvenida

Antes de finalizar la llamada inicial, asegúrese de que el beneficiario comprenda que primero debe verificar todos los beneficios que recibe antes de brindarle asesoramiento individualizado. A continuación encontrará algunos consejos para ayudar al beneficiario a entender qué esperar a continuación:

- Informe a los beneficiarios que les enviará por correo un paquete de bienvenida con varios formularios de autorización que deberán firmar y devolverle. Para cada autorización, asegúrese de explicar qué información recopilará y cómo utilizará esta información en el proceso de prestación de servicios. Haga hincapié en la importancia de devolverle rápidamente los formularios requeridos, para que pueda seguir adelante con el asesoramiento individualizado.
- Explique que el proceso de verificación de beneficios puede ser un poco lento a veces, y aliente al beneficiario a llamarlo a medida que surjan preguntas.
- Repase lo que debería esperar de usted el beneficiario una vez verificados los beneficios. Revisará la BPQY y otros documentos de verificación con el beneficiario, y es posible que deba hacer algunas preguntas adicionales en ese momento. Es posible que los CWIC deban explicar la necesidad de una verificación adicional según las respuestas del beneficiario.

- Repita que la parte más valiosa de los servicios de WIPA es el asesoramiento individualizado y los servicios continuos. Explique que explicará cómo la meta de empleo o de ingresos posiblemente afectará sus beneficios. Explicará todo verbalmente y luego lo resumirá en un informe especial llamado informe de Resumen y Análisis de Beneficios o informe de BS&A.
- Agradezca al beneficiario por su tiempo. Finalice la conversación con información sobre cuándo puede esperar el beneficiario volver saber de usted. Específicamente, una declaración recordatoria sobre la fecha y hora de la entrevista inicial. Siempre debe alentar al beneficiario a contactarse con usted si tiene preguntas o inquietudes a medida que surjan.

Consejos para realizar entrevistas de admisión efectivas

El propósito de la entrevista de admisión es reunirse con el beneficiario para recopilar toda la información necesaria para completar el formulario de admisión de WIPA SSA-4565. La entrevista también le brinda una excelente oportunidad para conocer al beneficiario y generar confianza. La entrevista debe ser una conversación con el beneficiario, no solo una serie de preguntas estándar que podrían parecer más un interrogatorio.

Para ayudarlo a comenzar, encontrará la **Initial Interview Guide** [Guía para la entrevista inicial] para los CWIC en el sitio web del NTDC en <https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=197>. Esta guía proporciona guiones que lo ayudarán a familiarizarse con la realización de entrevistas. Mientras tanto, aquí hay algunos consejos prácticos para realizar entrevistas iniciales efectivas:

1. Es posible que no pueda completar la entrevista de admisión en una sola reunión. Asegúrese de preguntarle al beneficiario cuánto tiempo tiene antes de comenzar para saberlo con anticipación. Tómese su tiempo para recopilar la información que necesita y verifique que el beneficiario no se canse ni sienta la necesidad de finalizar la reunión. Programe una hora para reunirse nuevamente si no puede cubrir todas las bases en una sola reunión.

2. Asegúrese de completar todo el proceso de la entrevista utilizando el SSA-4565 como guía. No omita preguntas a menos que esté seguro de que no se aplican al beneficiario. Por ejemplo, las preguntas sobre ingresos y recursos no derivados del trabajo podrían no ser relevantes para los beneficiarios del Título II. Antes de finalizar la reunión, vuelva a verificar para asegurarse de tener toda la información que necesita.
3. Es útil explicar por qué necesita información que algunos beneficiarios pueden ser reacios a proporcionar. Por ejemplo, si le pregunta a un beneficiario del SSI sobre cuentas bancarias u otros recursos, puede parecer intrusivo. Sea sensible al hecho de que está solicitando información muy personal. Cuando los beneficiarios comprenden cómo utilizará la información, es más probable que se sientan cómodos compartiendo su información.
4. No proporcione mucha información general sobre incentivos laborales en la entrevista inicial, ya que esto puede disuadir al beneficiario de participar en servicios individualizados. Aún más importante, es posible que esté dando la respuesta correcta a la pregunta equivocada. Por ejemplo, alguien puede malinterpretar el tipo de beneficio que recibe y usted podría brindar información errónea sobre la situación de esa persona. Otro ejemplo, podría proporcionar información sobre el Período de Trabajo de Prueba a un beneficiario con un trabajo que el Seguro Social no ha revisado. Explique que no puede brindar asesoramiento preciso hasta que tenga una comprensión completa de su situación particular con respecto a los beneficios.
5. No brinde asesoramiento individualizado sobre beneficios hasta que haya recopilado información y verificado los beneficios. Asegúrese de que el beneficiario comprenda que brindar asesoramiento basado en información actual y precisa es lo mejor para él.
6. Asegúrese de contar con toda la información de contacto que necesita para comunicarse efectivamente con el beneficiario, incluso números de teléfono celular y de línea correctos, direcciones de correo electrónico y direcciones postales. Asegúrese de preguntarles a los beneficiarios qué métodos de contacto prefieren, y tome nota de ello en el SSA-4565. Cuando los beneficiarios dan una dirección de correo electrónico, pregunte

si revisan el correo con regularidad. Si llamar es el método de contacto preferido, pregunte cuál es el mejor horario para llamar. Cuando los beneficiarios brindan un número de celular, pregunte si prefieren llamados telefónicos o mensajes de texto. Si un beneficiario utiliza un servicio de transcripción o videoteléfono, asegúrese de tener la información y de utilizar ese método de comunicación. Asegúrese de proporcionar también su información de contacto al beneficiario.

7. Finalice la entrevista preguntando a los beneficiarios si tienen alguna pregunta o inquietud. Asegúrese de que los beneficiarios sepan cuáles son los próximos pasos en el proceso, para que sepan qué esperar de usted en el futuro.

Recopilar información sobre el empleo actual

Para las personas que trabajan, no asuma que el trabajo que tienen en la actualidad es el que eventualmente desean, o que es el único que han tenido desde que tuvieron derecho a recibir beneficios. Uno de sus objetivos principales es brindar apoyo a los beneficiarios para que logren una mejor estabilidad económica. Una forma importante de lograr este resultado es progresar en la carrera o reestructurarse para lograr un empleo mejor pago. Para ayudar a los beneficiarios a alcanzar metas de empleo o ingresos en el futuro, es necesario conocer sus metas laborales.

Ayudar a los beneficiarios a conectarse con los servicios y apoyos de empleo que los ayudarían a alcanzar sus metas profesionales es una parte importante del trabajo de un CWIC. Determine qué servicios ya está recibiendo un beneficiario y recopile información específica sobre otras agencias o profesionales a los que accede el beneficiario. A medida que avanza en la entrevista, es posible que deba explicar cómo funciona la agencia estatal de VR o responder preguntas sobre otros proveedores de servicios de empleo (p. ej., la Red de Empleo, el Centro Estadounidense de Empleo o el Centro para la Vida Independiente), incluso si el beneficiario ya está participando en esos servicios. Esté preparado para revisar el programa Boleto para Trabajar, lo que significa tener un Boleto asignado o en uso con la agencia estatal de VR o una EN. Debe tomarse su tiempo con esta parte de esta entrevista y explicar totalmente cómo funciona el sistema de servicios de empleo para personas con discapacidades, para que los beneficiarios sepan qué esperar.

Haga preguntas específicas sobre las barreras laborales existentes (p. ej., incapacidad para usar en transporte público o vivienda inestable) o necesidades de servicios vocacionales insatisfechas. Esto se aplica a todos los beneficiarios a quienes planea brindar servicios de WIPA individualizados, incluso si ya están involucrados con una EN o una agencia estatal de VR.

Recopilar información sobre el empleo pasado

El empleo pasado desde que se tiene derecho a recibir beneficios es importante porque podría tener alguna relación con los beneficios actuales. Los destinatarios de SSI pueden no haber informado las ganancias pasadas, lo que puede indicar la posibilidad de un sobrepago. Para un beneficiario por discapacidad del Título II, un empleo anterior puede significar que ya ha utilizado los meses del Período de Trabajo de Prueba (TWP) o del Período de Elegibilidad Extendido (EPE), o que ha realizado una Actividad Sustancial y Lucrativa y puede tener un sobrepago.

Quizás los beneficiarios no recuerden cuándo trabajaron, los nombres y direcciones de las compañías, o incluso cuánto han ganado. La investigación del empleo pasado desde que se obtuvo derecho a recibir beneficios puede llevar mucho tiempo, dado que por lo general requiere solicitar información a la oficina de campo del Seguro Social. Muchas veces, incluso la información del Seguro Social es incorrecta y está incompleta, ya que los beneficiarios pueden no haber informado sus salarios de manera confiable. El Seguro Social desarrolló la Consulta sobre Planificación de Beneficios (BPQY) para ayudar a los asesores de incentivos laborales a comprender la situación de la persona según lo registrado por el Seguro Social. Proporcionamos información detallada sobre la BPQY más adelante en este capítulo.

Durante la entrevista, asegure a los beneficiarios que está bien si no tienen claros los detalles del trabajo anterior, ya que usted puede trabajar en eso más adelante si es necesario. En este punto, solo necesita una lista básica de los diferentes trabajos que la persona pudo haber tenido, una idea sobre el período de tiempo que el beneficiario trabajó en esos trabajos y una estimación de cuánto pudo haber ganado la persona. Sea consciente de que esta conversación podría causarles ansiedad a algunas personas; sea sensible con respecto a esa posibilidad. Los beneficiarios pueden estar nerviosos por el impacto que el empleo anterior podría tener en sus

beneficios actuales. Los CWIC deben seguir brindando apoyo y explicar cómo utilizarán esta información para brindar asesoramiento individualizado.

Recopilación de información sobre familiares dependientes que también reciben beneficios del Seguro Social u otros beneficios

Muchos de los beneficiarios a los que prestará servicios son miembros de familias, con hijos dependientes o un cónyuge que vive en la misma vivienda. Algunos familiares dependientes también reciben beneficios que afectan los ingresos o recursos. Los cambios en los ingresos del hogar pueden afectar la elegibilidad para estos beneficios o el monto del beneficio. Cuando un beneficiario por discapacidad va a trabajar, sus ingresos derivados del trabajo pueden afectar los beneficios de sus familiares dependientes. Dado que las familias tienden a juntar sus recursos para pagar los gastos de la vivienda, debe tener en cuenta cómo afectará una meta de empleo a toda la unidad familiar. Asegúrese de comunicarse nuevamente sobre los familiares dependientes con cada beneficiario y explique por qué necesita la información. Tenga en cuenta que es posible que algunos beneficiarios no sepan con exactitud qué beneficios reciben los miembros de la familia o de cuánto son los pagos de beneficios. Estas situaciones requerirán investigación y verificación de beneficios adicionales.

Recopilar información sobre el seguro de salud y las necesidades de atención médica

Los ingresos y los recursos pueden afectar algunas formas de seguro médico, incluso Medicaid. En algunos casos, los beneficiarios pueden estar más preocupados por la pérdida del seguro médico que por la pérdida de beneficios en efectivo. Uno de los aspectos más difíciles de recopilar información sobre el seguro de salud es cuántos programas diferentes existen y qué poco entienden los beneficiarios sobre qué programas tienen ellos (o sus familiares dependientes). En particular, hay muchas maneras de calificar para Medicaid. Un beneficiario puede incluso estar inscrito en más de un programa de Medicaid al mismo tiempo. El trabajo afecta los

diferentes programas de Medicaid de diferentes maneras, por lo que es importante que investigue el programa de Medicaid en el estado de residencia del beneficiario y que sepa exactamente qué tipo de beneficios de Medicaid y sus familiares dependientes reciben. Empiece por hacer preguntas sobre las formas de seguro de salud o atención médica financiados por el gobierno, ya que lo más probable es que los ingresos afecten a estos programas. Esto incluye Medicare, Medicaid, y el sistema de atención médica de VA.

Cuando la recopilación de información debe ir más allá de los requisitos mínimos

Ciertos grupos de beneficiarios tienen problemas que requieren que usted tenga información adicional. En estos casos, reúna la información básica recomendada anteriormente y, luego, reúna la información complementaria, según sea necesario. Dos poblaciones en particular tienden a necesitar que se reúna información complementaria: los veteranos y los jóvenes en edad de transición.

Veteranos

El Departamento de Asuntos de Veteranos (VA) brinda un grupo de beneficios especiales para los veteranos de las Fuerzas Armadas de los EE.UU., además de los programas de beneficios básicos en efectivo. Debido a que hay tantos programas diferentes, debe invertir tiempo y esfuerzo adicional al entrevistar a veteranos para asegurarse de que haya reunido toda la información que necesita. Una **Herramienta de recopilación de información para veteranos** está disponible en el sitio web del NDTC de VCU para guiar este proceso de entrevista (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=78>)

Jóvenes en edad de transición

El Seguro Social considera que los beneficiarios de entre 14 y 25 años son jóvenes en edad de transición. Los jóvenes que estén cerca de cumplir 18 años pueden requerir una entrevista especial además del proceso básico de recopilación de información para identificar los problemas u oportunidades potenciales. Los CWIC puede usar el **Age 18 Benefits Check-up for Transition Age Youth: A Guide for Students, Families, and Professionals** [Control de beneficios de los 18 años para jóvenes en

edad de transición: una guía para estudiantes, familias y profesionales] (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=71>) para mantener un registro de los cambios que podrían ocurrir cuando un joven en edad de transición cumple 18 años.

Otros beneficiarios con situaciones de beneficios complicadas también pueden requerir investigación adicional. Por ejemplo, las parejas elegibles para SSI con hijos que reciben beneficios pueden presentar situaciones muy complejas. Además, los beneficiarios que reciban formas de beneficios no usuales como Retiro de Empleados Ferroviarios o beneficios por Enfermedad de Pulmón Negro pueden requerir recopilación de información adicional. Sea lo más minucioso posible al entrevistar a los beneficiarios antes de comenzar su análisis y asesoramiento.

Estrategias para realizar la recolección de información

El modelo de servicio de WIPA indica a los CWIC que brinden servicios a través de métodos a distancia siempre que sea posible. Frente a recursos limitados y áreas de servicio más grandes, brindar servicios utilizando tecnología a distancia es eficiente y rentable. El Seguro Social apoya el uso de teleconferencias, videoconferencias, Zoom, FaceTime y tecnologías relacionadas para reunirse con los beneficiarios. Si bien el Seguro Social no prohíbe las reuniones cara a cara con los beneficiarios, solo debe utilizarlas cuando las técnicas de comunicación a distancia no sean posibles o apropiadas.

Puede realizar el proceso de servicios de admisión con mucho éxito por teléfono. Estos son algunos consejos:

- Cuando hace el contacto inicial con un beneficiario, solicite una cita telefónica para realizar una entrevista de admisión. Nunca se sabe lo que podría estar interrumpiendo cuando realiza la primera llamada y no puede esperar que el beneficiario esté disponible en ese momento para una entrevista inicial. Explique qué es el proceso del servicio de admisión y por qué es necesario. Asegúrese de que usted y el beneficiario hayan reservado suficiente tiempo para realizar la entrevista inicial. Es común que la entrevista inicial dure una hora.

- Es posible que necesite varias sesiones para reunir toda la información necesaria del beneficiario. Es buena práctica que las llamadas duren una hora. Concierte una cita para la próxima sesión antes de finalizar la llamada si necesita reunir más información.
- Converse. Es posible reunir la información que necesita a través de una simple conversación amistosa. Trate de no leer ninguna plantilla de recopilación de información ni guías de entrevistas que utilice. En cambio, dedique tiempo a conocer a la persona y reformule las preguntas en un lenguaje conversacional. Los CWIC pueden recopilar y documentar información dentro del SSA-4565 de acuerdo con el flujo y la dirección de la conversación con el beneficiario. No es necesario recopilar la información en el orden exacto en que se presenta en el SSA-4565. El objetivo es establecer confianza y afinidad mientras reúne la información que necesita para realizar el análisis profundo de beneficios individualizados.
- Nunca envíe por correo postal ni por correo electrónico el SSA-4565 al beneficiario ni le pida que lo complete y se lo devuelva. El Seguro Social diseñó el SSA-4565 para que lo completen los CWIC. Aprenderá mucho más sobre el beneficiario y terminará con menos brechas de información si usted realiza la entrevista con el beneficiario. Las respuestas a muchas de las preguntas contenidas en el SSA-4565 pueden llevar a un CWIC a hacer preguntas de seguimiento y recopilar información adicional.
- Algunas de las preguntas que plantea pueden parecer intrusivas. Asegúrese de explicar por qué necesita información cuando un beneficiario parece reacio a responder. Tómese su tiempo y responda preguntas sobre el proceso a medida que avanza por él. Si un beneficiario no quiere responder ciertas preguntas, no lo presione. Tome nota para dar seguimiento a esa pregunta más adelante y proceda.

El proceso de admisión se completa una vez que haya completado la llamada inicial, haya enviado el paquete de bienvenida y las autorizaciones y haya realizado la entrevista de admisión para recopilar toda la información necesaria para completar el SSA-4565.

Verificación de beneficios

Verificar la información que recopiló durante el proceso de la entrevista de admisión es un paso necesario y crítico para los servicios de WIPA. La verificación de beneficios puede comenzar tan pronto como el beneficiario devuelva la autorización. Esto puede ocurrir antes, durante o después de que se complete la entrevista de admisión. El asesoramiento individualizado solo debe realizarse después de verificar todos los beneficios de un beneficiario de una fuente confiable.

La alternativa (intentar ofrecer asesoramiento de beneficios sobre la base de la información no verificada) es una acción extremadamente peligrosa. El riesgo de error es alto y las consecuencias pueden ser muy graves para los beneficiarios. Es común que los beneficiarios tengan información imprecisa, incompleta o desactualizada acerca de los beneficios que reciben. No puede solamente aceptar la información brindada por cuenta propia como si fuera verdadera sin verificarla. Es cierto que la verificación de beneficios lleva tiempo y, a veces, una cantidad significativa de tiempo. ¡Es mejor moverse lentamente y brindar la información correcta que responder de manera rápida con el asesoramiento incorrecto! Puede ser necesario tener que explicar esto claramente a los beneficiarios para ayudarlos a entender por qué los servicios toman tiempo.

Cuándo verificar los beneficios

Antes de escribir un informe de Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A) o decirle al beneficiario cómo el objetivo de empleo puede afectar los beneficios, debe verificar todos los beneficios que el empleo remunerado podría afectar. En algunas circunstancias, puede ser necesario volver a verificar los beneficios. Si un beneficiario regresa para recibir servicios individualizados adicionales unos meses después, necesitará revisar sus beneficios para determinar si hubo cambios y si es necesaria verificaciones actualizadas. La regla general es que si han pasado seis meses o más desde la última vez que verificó los beneficios, debe realizar una nueva entrevista de admisión y volver a verificar todos los beneficios. Si han pasado menos de seis meses desde la última vez que verificó sus beneficios, analice qué puede haber cambiado con cada beneficio. Si hubo solo un cambio en alguno de los beneficios, solo es necesario volver a verificar ese. Si hay alguna duda si ocurrió o no un cambio, debe volver a verificar.

Qué verificar

Debe verificar todos los beneficios públicos que recibe el beneficiario, incluso:

- Todos los beneficios del Seguro Social, incluidos los complementos estatales de SSI
- Medicare: todas las partes, incluidos los planes Advantage de la Parte C o los planes duales para necesidades especiales
- Programas de Ahorros de Medicare (MSP)
- Medicaid: todos los formularios, incluidas las exenciones de Medicaid basadas en el hogar y la comunidad
- Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Asistencia federal para el alquiler u otros programas de vivienda que el empleo remunerado podría afectar
- Indemnización por accidentes de trabajo
- Seguro de Desempleo
- Pensión/compensación para veteranos
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos (LIHEAP)
- Beneficios por Pulmón Negro y beneficios de Retiro de Empleados Ferroviarios
- Si una persona está recibiendo un beneficio privado, como un seguro privado o por discapacidad a largo plazo, y tiene alguna preocupación sobre cómo el trabajo afectará ese beneficio, debe trabajar con el beneficiario para comunicarse con el administrador de beneficios y verificar el beneficio y el impacto del trabajo.
- Otra cobertura de salud-Empleador-Privada, VA, TriCare, etc.

No es suficiente verificar que el beneficiario reciba un beneficio. Debe estar preparado para verificar toda la información, como fechas de otorgamiento, monto del beneficio, exclusiones por ingresos limitadas en el tiempo y uso de programas especiales dentro de un programa de

beneficios. Dado que cada programa de beneficios es único, lo que necesita verificar difiere entre cada programa.

En la mayoría de las situaciones, los beneficios que verifica son los del beneficiario a quien le está prestando el servicio. En algunas situaciones, sin embargo, puede ser necesario verificar los beneficios del cónyuge o de los hijos. Si el cónyuge o los hijos dependientes del beneficiario reciben beneficios públicos, y el beneficiario tiene dudas sobre cómo se verán afectados por su trabajo, usted también debe verificar esos beneficios. Los CWIC deben obtener una autorización firmada adicional para verificar estos beneficios adicionales.

Cómo verificar los beneficios

El primer paso para verificar los beneficios es explicarle al beneficiario por qué necesita verificar sus beneficios y obtener autorizaciones de información firmadas. Necesitará una autorización de información para verificar cada beneficio que reciba el beneficiario, su cónyuge o sus hijos. Para obtener una verificación del Seguro Social, debe usar una autorización para divulgar información específica. Consentimiento para la divulgación de información, formulario número SSA-3288. Puede descubrir que otras agencias que administran beneficios requieren también utilizar sus formularios específicos de autorización para divulgar información, mientras que otras no tienen inconvenientes con que utilice las autorizaciones generales para divulgar información de su agencia WIPA.

El segundo paso es contactar a la agencia que administra el beneficio. La forma de comunicarse con las agencias variará entre cada agencia. La siguiente sección proporciona algunos detalles sobre cómo comunicarse con los programas de beneficios federales más comunes para obtener verificación. Debido a que existen numerosos beneficios estatales y locales que debe verificar, deberá identificar el proceso para verificar estos beneficios estatales o locales para su área de servicio. Establecer los medios para verificar los beneficios requiere un esfuerzo para establecer redes y relaciones de su parte. En la mayoría de las agencias que administran beneficios, el personal tiene cargas de trabajo sustanciales y eso puede resultar en retrasos en la respuesta a las solicitudes de verificación de beneficios. En estas situaciones, será necesario establecer y usar una red de conexiones para encontrar caminos o enfoques alternativos para obtener la verificación. Asegúrese de reunirse con el director de su programa de WIPA antes de comenzar a verificar los

beneficios para asegurarse de comprender la estrategia exacta a utilizar con cada agencia.

El tercer paso para verificar los beneficios es revisar todas las verificaciones para determinar si hay alguna inconsistencia con la información que el beneficiario compartió sobre su situación. A veces, la información de verificación generará preguntas adicionales. Es una parte fundamental de su trabajo saber cómo identificar estos problemas y cómo corregirlos. Asegúrese de conocer el mejor contacto dentro de cada agencia para responder preguntas. Por ejemplo, es posible que un CWIC tenga que comunicarse con WIL o AWIC para responder preguntas.

Puede encontrar una **Guía de referencia rápida sobre verificación de beneficios** en el sitio web de NTDC en <https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=226>. Esta útil herramienta proporciona una lista detallada de todos los beneficios que debe verificar con instrucciones específicas sobre cómo solicitar la verificación.

Verificar los beneficios por discapacidad del Seguro Social: la Consulta sobre Planificación de Beneficios (BPQY)

La BPQY de la Administración del Seguro Social (SSA-2459) contiene información completa sobre los beneficios por discapacidad y la actividad laboral de una persona que el Seguro Social ha recibido. Incluye la condición de los beneficios en efectivo por discapacidad administrados por el Seguro Social, Medicare, revisiones médicas programadas de Medicaid (en algunas situaciones), representante del beneficiario, última acción de revisión laboral y algo de los antecedentes laborales (si se informa y revisa). En esencia, la BPQY brinda una instantánea de los beneficios y los antecedentes laborales del beneficiario almacenados en los registros electrónicos del Seguro Social.

Los CWIC pueden usar muchos métodos para solicitar una BPQY. Un beneficiario puede solicitar su propia BPQY directamente llamando al número gratuito nacional 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778). Otra opción es que el CWIC solicita una BPQY al Seguro Social enviando la autorización adecuada. El Seguro Social exige que los CWIC presenten el formulario de Autorización de información SSA-3288 al solicitar una BPQY.

Este es el único formulario recomendado para solicitar una BPQY porque cumple con todos los criterios de divulgación de información y registros del Seguro Social requeridos por las regulaciones del Seguro Social.

El Seguro Social asumirá que el consentimiento es para una divulgación única, a menos que el beneficiario documente en el SSA-3288 que el Seguro Social puede divulgar registros más de una sola vez. El beneficiario debe documentar en el SSA-3288 el plazo en el que el Seguro Social puede divulgar la información (por ejemplo, divulgar información durante un año a partir de la fecha en que firmé este formulario). Si tiene preguntas de seguimiento sobre la BPQY y el SSA-3288 original no documenta el plazo para el consentimiento para revelar información, necesitará una segunda autorización que solicite información específica. Esto siempre es así si solicita más información sobre un sobrepago.

Un recurso importante para los CWIC es el Manual de la Consulta sobre Planificación de Beneficios (BPQY). El Manual de la BPQY es una publicación del Seguro Social que incluye información sobre el objetivo de la BPQY, cómo solicitar una BPQY y explica los detalles de cada sección de la BPQY. El **Manual de la BPQY** está disponible en el sitio web del Seguro Social (https://www.ssa.gov/disabilityresearch/documents/BPQY_Handbook.pdf).

El Manual de la BPQY también incluye insertado un anexo del Formulario SSA-3288 con la información correspondiente para solicitar una BPQY. También le proporcionamos una **Muestra de la SSA-3288 para solicitar BPQY** en el sitio web del NTDC (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=232>). Los CWIC deben utilizar este formulario previamente completado cuando soliciten BPQY al Seguro Social.

Envíe el formulario de autorización completo a la oficina local del Seguro Social del beneficiario con un pedido específico para la BPQY. Algunas oficinas del Seguro Social requieren que los proyectos de WIPA envíen todos los formularios a un punto central de contacto (como el WIL o Gerente de Oficina). Otras oficinas le permiten enviar los formularios directamente a los Especialistas de Reclamos o Representantes de Servicio. Asegúrese de averiguar cómo cada oficina local en su área de servicio prefiere recibir las solicitudes de BPQY, y siga el procedimiento adecuado para cada oficina.

El Coordinador de Incentivos Laborales de Área (AWIC) también es un recurso valioso si usted tiene dificultades al recibir las BPQY u otra información de la oficina del Seguro Social local. El AWIC brinda capacitación y apoyo técnico a las oficinas locales sobre temas de incentivos laborales, y puede saber cuál es la mejor manera de obtener la BPQY.

Consejos adicionales para obtener las BPQY de manera oportuna:

1. Desarrollar una buena relación laboral con el WIL local. Preguntar cuánto tiempo debería esperar las BPQY.
2. Seguir el protocolo adecuado. Si la oficina acepta los faxes, enviar por fax las autorizaciones. Si requieren firmas originales, enviar por correo o entregar a mano las autorizaciones. Algunos programas de WIPA han establecido un correo electrónico seguro y pueden enviar autorizaciones por correo electrónico. Los CWIC deben consultar con su administrador de WIPA para determinar si su programa es un socio de correo electrónico seguro aprobado por el Seguro Social. Si no recibe la BPQY en el plazo previsto, haga un seguimiento con el Seguro Social y envíe una segunda solicitud si es necesario. Es una buena idea conservar una copia de las autorizaciones que envíe.
3. Solicite a los beneficiarios que obtengan la BPQY ellos mismos llamando al número gratuito del Seguro Social o, si el beneficiario puede, visitando la oficina local del Seguro Social.

Revisión de la BPQY

El Seguro Social genera la BPQY de diferentes fuentes de datos. Si alguna información en esos sistemas de datos no está actualizada o es incorrecta, la información de la BPQY será obsoleta. Por ejemplo, si el beneficiario no declaró ingresos o si lo hizo, pero el Seguro Social aún no ha procesado una CDR de trabajo, la información sobre incentivos laborales en la BPQY puede estar desactualizada. Incluso cuando un beneficiario que recibe informes del Título II utiliza métodos electrónicos, las ganancias no pasarán a formar parte de la BPQY hasta que un Técnico de Reclamos del Seguro Social haya tomado una decisión sobre el efecto de esas ganancias sobre los beneficios de la persona a través de una CDR de trabajo. Puede ayudar a identificar errores en cualquier elemento de la BPQY comunicándolo al beneficiario y ayudándolo a resolverlo a través de la oficina local del Seguro Social, WIL o AWIC, según la estructura de servicio

en su área, para evitar futuros malentendidos o posibles sobrepagos. Una notificación al beneficiario, o una BPQY posterior, deben confirmar que el Seguro Social ha realizado la corrección (o correcciones). Es importante tener presente que la BPQY, al igual que todas las verificaciones, es un punto de partida. Debe revisarla con cuidado para identificar inconsistencias o información faltante.

El Manual de la BPQY del Seguro Social explica los detalles de cada sección de la BPQY. En general, cuando revisa la BPQY, debe seguir los siguientes pasos para tratar de responder las preguntas o resolver problemas:

1. Contactar al beneficiario o a su representante y realizar preguntas sobre la información en la BPQY. Usted debe saber si coincide con lo que recuerda el beneficiario sobre sus antecedentes laborales. En algunos casos, este paso simple brindará la información que necesita para resolver el misterio al que se enfrenta. De no ser así, debe avanzar al próximo paso.
2. Muchas de las resoluciones de los problemas de la BPQY surgirán por contactarse con el WIL en la oficina local o posiblemente el AWIC. Estos empleados del Seguro Social tienen acceso a los archivos informáticos y podrán encontrar la pregunta y la respuesta. Asegúrese de que existe una divulgación de información firmada antes de realizar una solicitud de esta naturaleza. Es posible que necesite un SSA-3288 adicional si tiene preguntas sobre la BPQY.
3. Otro recurso adicional para verificar la información básica de beneficios del Seguro Social es el sistema de portal en línea "my Social Security". Los beneficiarios pueden visitar el sitio web del Seguro Social y crear una cuenta personalizada, que pueden usar para imprimir una carta de verificación de beneficios. El beneficiario también podrá ver su registro de ingresos anuales, monto de beneficio, e información de pago. Los beneficiarios también pueden cambiar su dirección, número de teléfono y depósito directo desde este portal. Los beneficiarios pueden iniciar sesión o crear una cuenta utilizando el siguiente enlace: www.ssa.gov/myaccount.

Límites de la BPQY

La BPQY es una herramienta de importancia crítica que utilizan los CWIC para verificar los beneficios, pero no contiene toda la información que

pueda necesitar. Deberá realizar una recopilación y verificación de información adicional en las siguientes áreas:

1. **Asignación de Boleto:** Al aconsejar a los beneficiarios sobre su Boleto para Trabajar y la protección de la revisión continua de discapacidad médica, hay información clave que tiene que verificar. Necesita confirmar cuándo el beneficiario asignó su Boleto (mes/año), a quién está asignado su Boleto en este momento, cuándo fue su última Revisión de Progreso Oportuno, y si su Boleto tiene estado "activo". Puede verificar esta información comunicándose con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar al 1-866-968-7842 cuando el beneficiario esté con usted en persona o mediante llamada en conferencia. El personal del Centro de Atención de Boleto no puede hablar con usted a menos que el beneficiario esté presente.
2. **Medicaid:** Dado que el Seguro Social no administra el programa de Medicaid, es muy poco lo que la BPQY puede decirle sobre el estado de Medicaid de una persona. Verifique el estado de Medicaid comunicándose con la agencia de Medicaid en el estado donde vive el beneficiario. Asegúrese de analizar los métodos para comunicarse con la agencia estatal de Medicaid con su Gerente del Programa de WIPA.
3. **Medicare:** La BPQY puede verificar que un beneficiario esté inscrito en las Partes A y B con las fechas de inscripción. También puede verificar si el estado está pagando la prima de la Parte B de Medicare. La BPQY no le proporciona ninguna información sobre las Partes C o D. Tampoco le dirá qué Programa de Ahorros de Medicare tiene una persona, solo que el estado está pagando la prima. La mejor manera de verificar la información de Medicare es que el beneficiario llame a la línea gratuita de Medicare al 1-800-MEDICARE. Los beneficiarios también pueden configurar una **cuenta en línea "my Medicare"** visitando el sitio web de Medicare en <https://www.medicare.gov/account/create-account>.

Le llevará tiempo hasta que domine la interpretación de las BPQY. Para comenzar, debe consultar un documento de recursos útil titulado **Tips for Interpreting BPOYS** [Consejos para interpretar BPQY] en el sitio web del NTDC en <https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=222>.

Verificar otros beneficios

Recuerde, proporcionar información o asesoramiento sobre beneficios sin verificar el estado del beneficio puede resultar en que proporcione información errónea y perjudicial para el beneficiario. Si bien la BPQY puede verificar una cantidad importante de información, la mayoría de los beneficiarios tienen beneficios adicionales que brindan soportes críticos. También debe verificar estos beneficios, lo que significa que el proceso para la verificación implica generalmente algo más que la simple obtención de una BPQY. Debe comenzar leyendo un documento de recursos titulado **Benefits Verification Quick Reference Guide** [Guía de referencia rápida sobre verificación de beneficios] (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=226>). El siguiente paso es reunirse con el Director del Programa de WIPA para averiguar cómo verificar los diversos beneficios en el estado donde vive el beneficiario.

Documentar las verificaciones

Los CWIC mantienen la documentación de la verificación en el registro del beneficiario para que el beneficiario reciba los servicios individualizados. Esta documentación puede incluir copias de BPQY, estados de beneficios u otra correspondencia que verifique los beneficios públicos recibidos, estado actual de beneficios, montos de pagos e incentivos laborales que el beneficiario usó. Al verificar los beneficios mediante conversaciones con un representante de la agencia (como al llamar al centro de atención de Medicare), los CWIC deberán grabar la conversación en una nota del caso, formulario SSA-4566. El SSA-4566 debe incluir la fecha de la conversación, el nombre de la persona con quien habló, y los detalles sobre la información que verificó. También proporcionamos un **Verbal Benefits Verification Form** [Formulario de verificación de beneficios verbal] en el sitio web del NTDC en <https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=235>. Los CWIC siempre deben completar un SSA-4566 para documentar la verificación. Además, copias de las autorizaciones para divulgación de información relevantes deberán estar en el archivo para verificar que el beneficiario concedió permiso para obtener información de las agencias.

Próximos pasos

Le hemos proporcionado una descripción general sobre la recopilación de información a través de la entrevista inicial y la verificación en el programa de WIPA. Deberá consultar con el Director del Programa de WIPA para obtener más información sobre el enfoque de su agencia con respecto a esta tarea esencial.