

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO

Ref.: Llamada trimestral a los afiliados y las familias de CCM: 10/18/2023 y 10/24/2023

AGENDA

Tema	Hora
Noticias sobre todas las mejoras en la prestación de servicios de CSN	10/18: de 11:00 a 11:30 a. m. 10/24: de 5:30 a 6:00 p. m.
Sesión de MassHealth para escuchar comentarios de los afiliados y las familias de CCM	10/18: de 11:30 a. m. a 12:30 p. m. 10/24: de 6:00 a 7:00 p. m.

Comentarios de los afiliados y las familias de CCM y su seguimiento

1. Las familias de CCM preguntaron sobre los servicios de asistente para necesidades de atención compleja (CCA).

- a. ¿Está MassHealth revisando los datos de las personas que han decidido participar en el programa de CCA, pero que lo están haciendo solamente porque no pueden conseguir cobertura suficiente de servicios de enfermería?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth está actualizando varias medidas que se usan para presentar información a fin de obtener una mejor idea de quién está accediendo a los servicios de CCA y de cuáles son los efectos, si los hubiera, en los demás servicios para los cuales el afiliado es elegible. La cantidad de horas de CSN para las que un afiliado califica de acuerdo con su evaluación de LTSS se seguirá revisando a través de su historial de servicios.
- b. ¿Está MassHealth revisando los datos de las familias que no pueden completar el proceso de contratación o incorporación y la capacitación interna en las agencias de CSN?
 - **Respuesta de la OLTSS:** En este momento, las agencias no están informando a MassHealth los datos de los CCA que no pueden contratar. MassHealth puede revisar eso solo si las familias brindan esta información a su administrador clínico de servicios de CCM. MassHealth considerará los potenciales pasos siguientes de este proceso, como la viabilidad de enviar una encuesta a las familias acerca de los servicios de CCA.
- c. La capacitación parece variar de una agencia a otra. La falta de uniformidad puede resultar un obstáculo para algunas de las familias que utilizan este servicio.
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha establecido requisitos para la capacitación y la competencia de los servicios de CCA. En tanto cumplan con estos requisitos, las agencias pueden decidir cómo realizar su programa de capacitación. Si alguna familia está en conocimiento de que una agencia no está siguiendo los requisitos establecidos por MassHealth, agradeceremos que nos informe al respecto.
- d. ¿Esperaba MassHealth que más familias estuvieran interesadas en el servicio de CCA? Dado que hay aproximadamente 800 familias en CCM, ¿les parece que todas saben de este programa? ¿Hay comunicaciones activas con los afiliados? ¿O creen que al 75% de las familias no les interesa?

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discrecionales por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

- **Respuesta de la OLTSS:** La cantidad de familias interesadas ha aumentado semanalmente desde que el servicio de CCA se ha develado y esperamos que el crecimiento continúe. La CCM está incluyendo información sobre los CCA en las llamadas trimestrales a los afiliados y las familias, así como también en las evaluaciones anuales. MassHealth continuará supervisando la cantidad de familias interesadas en CCA para determinar si se necesitan comunicaciones adicionales.
 - **Comentario de las familias de CCM:** Sería bueno enviar un mensaje por correo o un boletín informativo para anunciar los servicios de CCM, incluidos los de CCA, para tratar de llegar a más familias.
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth está teniendo en cuenta más canales de comunicación para llegar a los afiliados y las familias de CCM.
- e. ¿Está MassHealth revisando cuántos CCA son la madre o el padre y cuántos CCA no son integrantes de la familia?
 - **Respuesta de la OLTSS:** Estos no son datos que se estén reuniendo específicamente. No obstante, CCM es consciente de que hay PCA y otras personas no integrantes de la familia que están manifestando interés en ser CCA. MassHealth les ha pedido a las agencias de CSN que proveen servicios de CCA que verifiquen cuántos de sus empleados CCA son integrantes de la familia.
- f. ¿Hay un tope de 90 minutos semanales para que el CCA lleve al afiliado a las citas médicas y a la farmacia?
 - **Respuesta de la OLTSS:** No hay ningún tope de tiempo destinado a llevar al afiliado a las citas médicas y a la farmacia; esto se evalúa en cada caso en particular. CCM está hablando con las familias acerca del tiempo que en promedio se destina semanalmente a estas tareas. CCM alienta a las familias a hablar con su administrador clínico para comentarle sus inquietudes sobre las horas evaluadas.
- g. ¿Se toma en cuenta el tiempo perdido por atascamiento del tráfico cuando se lleva al afiliado a las citas médicas y a la farmacia?
 - **Respuesta de la OLTSS:** CCM ha estado usando Google Maps para tratar de ayudar a estimar el tiempo de viaje según el caso particular de los afiliados y las familias.
- h. ¿Se le ha otorgado mayor consideración a tener una opción flexible entre servicios de enfermería y de CCA como existe en el Programa de PCA?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha estado analizando, y continuará haciéndolo, maneras de establecer un sistema de seguimiento para permitir que las familias cambien fácilmente horas entre CCA y CSN.
- i. ¿Qué apoyos se les ha dado a los administradores clínicos de servicios de CCM para que asuman la función de comunicar acerca de las evaluaciones para el programa de CCA y de completarlas?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha trabajado estrechamente con CCM para desarrollar la herramienta de evaluación de CCA y los planes para comunicaciones. Los administradores clínicos están conversando acerca de los servicios de CCA con todos los afiliados y las familias durante sus llamadas semestrales o trimestrales. MassHealth y CCM también han estado considerando soportes adicionales para que CCM pueda seguir proporcionando este nivel de apoyo y asistencia.

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discrecionales por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

- j. ¿Se han contratado más administradores clínicos de servicios de CCM para compensar la carga de trabajo adicional?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth está trabajando árdamente para enmendar el contrato con CCM a fin de agregar recursos adicionales para apoyar estos esfuerzos y reducirles la cantidad de casos a los administradores clínicos.
 - k. ¿Se les ha dicho a los administradores clínicos que se están contratando recursos adicionales para apoyarlos?
 - **Respuesta de la OLTSS:** CCM les ha comunicado a los administradores clínicos que MassHealth está buscando recursos adicionales para darle apoyo al programa.
- 2. Las familias de CCM preguntaron sobre el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM.**
- a. ¿Cuántos afiliados registrados están usando el directorio de forma efectiva? ¿Está MassHealth reuniendo esos datos?
 - **Respuesta de la OLTSS:** Antes, el equipo de desarrollo no tenía la capacidad de obtener estos informes rápidamente. Ahora, MassHealth está trabajando con el equipo de desarrollo de ForHealth Consulting para agregar esta función como parte de los desarrollos de la fase II. Hemos incluido información en el último informe del archivo PowerPoint presentado durante la llamada trimestral de octubre, que está publicada en la página web de los afiliados de CCM, en <https://www.mass.gov/info-details/ccm-member-and-family-stakeholder-meetings#ccm-member-and-family-stakeholder-meeting-summaries>.
 - b. ¿Cuáles dijeron las agencias que fueron los obstáculos y las reservas para completar los perfiles o hacer que sus profesionales de enfermería los completen?
 - **Respuesta de la OLTSS:** El principal obstáculo que las agencias han identificado al crear los perfiles individuales de los profesionales de enfermería en el directorio es la cantidad de tiempo necesario para hacerlo. Nosotros les hemos proporcionado a las agencias dos métodos para crear perfiles: ellas pueden pedirle a un administrador que cree cada perfil o pueden pedirles a los profesionales de enfermería de su personal que completen su propio perfil individual y anexasen su perfil a la agencia. MassHealth continúa trabajando con las agencias para alentarlas a crear estos perfiles de los profesionales de enfermería a fin de mejorar tanto la funcionalidad del directorio como la experiencia de los afiliados y las familias como usuarios.
 - c. ¿Cuántos afiliados de CCM trabajan con profesionales de enfermería independientes?
 - **Respuesta de la OLTSS:** Aproximadamente el 20% de todos los gastos de CSN de MassHealth son por servicios de CSN que proveen los profesionales de enfermería independientes.
 - d. Si una familia busca un profesional de enfermería de una agencia en el directorio, ¿qué verá en los resultados de la búsqueda?
 - **Respuesta de la OLTSS:** Las agencias son el administrador de los perfiles de los profesionales de enfermería, por lo tanto, ellas verán cuando las familias estén intercambiando mensajes con su profesional de enfermería. Cuando los afiliados o las familias buscan en el directorio, el perfil de un profesional de enfermería de la

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discrecionales por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

agencia mostrará el nombre y la inicial del apellido del personal de enfermería junto con el nombre de su agencia.

3. Las familias de CCM preguntaron sobre las RFI de C4M.

- a. ¿Cómo está MassHealth reuniendo los comentarios de los afiliados y las familias para las RFI (Solicitudes de información)?
 - **Respuesta de la OLTSS:** Las RFI están divididas en dos secciones. La primera sección pide comentarios de los afiliados y las familias sobre los servicios de administración de casos y la atención que serían más útiles para ellos. La segunda les pregunta a los proveedores potenciales qué servicios de administración de casos y de la atención podrían proveer ellos. La información de las RFI será enviada por correo electrónico a todos los afiliados y las familias de CCM. Los afiliados y las familias pueden enviarle sus comentarios por correo electrónico al coordinador de contratación pública de MassHealth. Estas instrucciones se incluirán en el mensaje de correo electrónico con la información de las RFI.
- b. ¿Conectar a las familias con los recursos significa que en realidad desempeñarían un rol activo en cubrir las horas que las familias tienen autorizadas?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth prevé que este proveedor ayudaría a contratar y seleccionar el personal. Esto incluye considerar el personal existente y, además, identificar a los cuidadores (como los profesionales de enfermería) que ya no son parte de la fuerza laboral de LTSS y contratarlos. MassHealth está buscando también los comentarios de las familias sobre esto mediante las RFI.

4. Las familias de CCM preguntaron sobre la autorización de horas para capacitación y documentación.

- a. ¿Pueden describir el proceso de implementar las modificaciones inherentes a los tiempos de capacitación y de documentación?
 - **Respuesta de la OLTSS:** Los directivos de MassHealth han aprobado estas modificaciones a la normativa y MassHealth está trabajando con CCM para determinar la mejor forma de implementarlas. MassHealth no tiene una fecha de inicio vigente; no obstante, una vez que se haya establecido un período de tiempo, MassHealth compartirá esta actualización con los afiliados y las familias. Inicialmente, estas modificaciones al programa se harán a través de circulares reglamentarias, lo que implica emitir un boletín del proveedor. Por último, MassHealth enmendará el reglamento de CSN con estas modificaciones.
- b. ¿Tiene el tiempo de capacitación su propio código de facturación? y ¿son las agencias quienes pueden facturar ese tiempo?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth todavía está trabajando en los detalles de la facturación del tiempo de capacitación. MassHealth espera que habrá un proceso de facturación específico con su propio código de procedimiento y modificador del tiempo de capacitación.
- c. ¿Se involucra a la agencia, la familia y el profesional de enfermería cuando se planea detenidamente la forma en que funcionarán estos procesos?

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discrecionales por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

- **Respuesta de la OLTSS:** En tanto MassHealth y CCM continuemos conversando sobre cómo sumar tiempo de capacitación y tiempo de documentación en el proceso de evaluación de CSN y sobre cómo establecer los procedimientos de facturación, nos aseguraremos de incluir los comentarios del afiliado, la familia y el proveedor durante todo el proceso.
- d. ¿Incluye esto el tiempo de transición de los profesionales de enfermería entre un turno y otro, y el traspaso si la madre o el padre no están en el hogar para comunicarse con el siguiente profesional de enfermería de turno?
- **Respuesta de la OLTSS:** La suma de horas autorizadas para el tiempo de documentación y el tiempo de capacitación no incluye el tiempo de informes entre los turnos de los servicios de enfermería. MassHealth volverá a llevar esta sugerencia a debate interno.
- 5. Las familias de CCM preguntaron sobre la supervisión y el apoyo a los profesionales de enfermería independientes.**
- a. ¿Es llamando o enviando un correo electrónico al administrador clínico de servicios de CCM la única manera que tienen los afiliados y las familias de verificar las horas de los profesionales de enfermería independientes?
- **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha sabido de las inquietudes de las familias sobre lo difícil que es verificar las horas que los profesionales de enfermería están realmente en el hogar y las horas que facturan. Si los afiliados y las familias están preocupados por que un profesional de enfermería independiente está facturando más horas de las que trabaja, pueden acercarse a su administrador clínico de servicios de CCM quien los guiará y asesorará sobre cómo elevar una queja de ser necesario.
- b. ¿Sería una planilla de horas trabajadas de los profesionales de enfermería independientes algo que las familias llenarían o algo que los profesionales de enfermería independientes completarían y que los afiliados o las familias confirmarían?
- **Respuesta de la OLTSS:** El formato de la planilla de horas trabajadas no está aún totalmente terminado y MassHealth está trabajando en ello basándose en los comentarios de las familias. MassHealth analizará si hay una manera de avisarles automáticamente a las familias las horas que un proveedor factura cada semana.
- c. ¿Reciben los profesionales de enfermería independientes beneficios, como un subsidio de desempleo que proteja su empleo si un afiliado con quien están trabajando es hospitalizado?
- **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth no es empleador de profesionales de enfermería independientes. Son contratistas independientes, de modo que los profesionales de enfermería independientes no son elegibles para recibir subsidios de desempleo en todo el estado.
- 6. Las familias de CCM preguntaron sobre las enmiendas al reglamento de CSN.**
- a. ¿Hay más información que se pueda compartir sobre las modificaciones esperadas al reglamento de agencias de servicios de CSN, al reglamento de profesionales de enfermería independientes y al reglamento de tarifas de CSN?

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretivos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

- **Respuesta de la OLTSS:** En este momento, MassHealth no puede compartir ninguna información sobre potenciales modificaciones. Las modificaciones propuestas se publicarán en línea durante el período de aviso público. MassHealth les avisará a todos los afiliados y las familias cuando el período de aviso público comience.
- b. ¿Se les permitirá a los afiliados y las familias hacer comentarios sobre estas modificaciones propuestas?
- **Respuesta de la OLTSS:** Habrá audiencias públicas sobre las modificaciones propuestas al reglamento de agencias de servicios de CSN, al reglamento de profesionales de enfermería independientes y al reglamento de tarifas de CSN. Los afiliados y las familias de CCM, otros miembros del público y partes interesadas pueden ofrecer sus comentarios en vivo durante la audiencia pública o enviar un testimonio escrito por correo electrónico o correo postal. MassHealth compartirá información acerca de las fechas de las audiencias públicas y de cómo todos los afiliados y las familias de CCM pueden ofrecer sus comentarios en cuanto las audiencias públicas se hayan programado.

7. Las familias de CCM preguntaron sobre el proceso de evaluación de LTSS.

- a. ¿Cómo se incluyen los tratamientos e intervenciones adicionales que requieren nuestros niños cuando están enfermos en la evaluación que hace CCM de las horas del servicio de enfermería?
- **Respuesta de la OLTSS:** CCM tiene dos maneras en las que puede incluir el tiempo de enfermedad del afiliado. La primera es revisar los períodos de enfermedad que el afiliado tuvo durante el año anterior y agregar el tiempo que corresponda para incluir esos períodos de enfermedad durante su próxima evaluación de LTSS. Alternativamente, CCM puede incluir el tiempo de enfermedad del afiliado mediante un aumento temporal de la necesidad médica. Si un afiliado está muy enfermo y requiere un aumento de las intervenciones del servicio de enfermería por sobre lo que ya se le ha incluido en su evaluación de LTSS, CCM puede revisar las necesidades clínicas del afiliado y agregar más tiempo de acuerdo con la necesidad médica del afiliado.
- b. ¿Por qué considera la autorización del PCA cuántas horas de servicios de CSN se están cubriendo?
- **Respuesta de la OLTSS:** Durante el proceso de evaluación de cualquier servicio, CCM está obligada a revisar los servicios existentes e identificar cualquier duplicidad de servicios posible. Para autorizaciones de CSN y PCA, hay algunas tareas de las actividades de la vida diaria (ADL) que pueden surgir durante el turno de un servicio de enfermería —como que un afiliado necesite ayuda para ir al baño— en el cual se esperaría que un profesional de enfermería asista al afiliado. En situaciones como esta, no se incluiría un tiempo para ir al baño en la consideración del PCA. Dicho esto, MassHealth está analizando esta norma basándose en los comentarios de las familias y proporcionará una actualización a los afiliados y las familias en una futura reunión de CCM.
- c. En el caso de las horas evaluadas de los afiliados que van a la escuela, ¿se supone que sean más las autorizadas fuera de la escuela que las autorizadas dentro de la escuela?

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discrecionales por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

¿Por qué tendrían algunos afiliados una cantidad diferente de horas evaluadas mientras que otros tienen la misma?

- **Respuesta de la OLTSS:** Cada caso se analiza individualmente. Las horas dentro y fuera de la escuela se basan en la presencia de un servicio de enfermería personalizado mientras un afiliado está en la escuela, identificado esto en el Programa Educativo Individualizado (IEP) del afiliado, cuando las intervenciones del servicio de enfermería tienen lugar durante el día y según sea la asistencia de enfermería que presta la escuela del afiliado. Si hay un indicio de que puede existir duplicidad de servicios conforme a los servicios que el afiliado recibe mientras está en la escuela, CCM analiza qué servicios se proveen en el ámbito escolar y elimina cualquier duplicidad de horas evaluadas de CSN en la escuela. Si no hay duplicidad de servicios entre la asistencia de enfermería en la escuela y el total de horas evaluadas para CSN, entonces no se diferenciarán las horas de dentro y de fuera de la escuela y el afiliado tendrá un solo conjunto de horas autorizadas.

8. Las familias de CCM preguntaron sobre MassHealth Premium Assistance (Asistencia con el pago de primas).

- a. ¿Cuál es la “cobertura acreditable mínima” para asistencia con el pago de primas del seguro principal? y ¿hay alguien en MassHealth que pueda ayudar a los afiliados y las familias a calcular esto?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth puede ocuparse de hallar esta información para los afiliados y las familias de CCM y la compartirá no bien la identifique. Se puede encontrar información adicional sobre Premium Assistance en <https://www.mass.gov/info-details/masshealth-premium-assistance-pa>. Las familias que tengan dudas pueden comunicarse con la línea de Asistencia con el pago de primas de MassHealth al (800) 862-4840 o por TTY: (617) 886-8102.
- b. Existe una exención de impuestos federal que se emite todos los años para los niños que viven en el hogar y que sin ella habrían sido institucionalizados. ¿Hay alguien en MassHealth o CCM que pueda saber si esto es algo para lo cual los afiliados y las familias de CCM son elegibles?
 - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth puede ocuparse de hallar esta información para los afiliados y las familias de CCM y la compartirá no bien la identifique.
- c. ¿Cuál es el proceso para que MassHealth tenga en cuenta los comentarios recibidos de las familias en esta llamada?
 - **Respuesta de la OLTSS:** El proceso comienza con llevarle los comentarios al equipo de CSN de MassHealth para que los analice y puede incluir también las conversaciones con CCM, los directivos de MassHealth, otros departamentos de dentro de la agencia y otras partes interesadas clave.