

Preguntas frecuentes sobre Community Case Management



¿Qué es Community Case Management (CCM por sus siglas en inglés)?

Community Case Management (CCM) es un servicio proporcionado por la University of Massachusetts Medical School (UMMS). CCM proporciona la coordinación de los servicios comunitarios y apoyo a largo plazo (LTSS por sus siglas en inglés) de MassHealth para los afiliados de MassHealth con necesidades médicas complejas y sus cuidadores. UMMS contrata a administradores clínicos, que son enfermeros/as registrados/as, para que sean su punto único de contacto, y coordinen y aprueben servicios en nombre de MassHealth.

¿Quién es elegible para que sus servicios de MassHealth sean coordinados y aprobados por CCM?

CCM coordina y aprueba servicios para afiliados de MassHealth Standard o CommonHealth que están calificados para recibir servicios de enfermería especializada continuada (CSN por sus siglas en inglés) de MassHealth.

¿Qué son los Servicios de enfermería especializada continuada (CSN)?

Un servicio de enfermería especializada continuada (CSN) es una visita de enfermería de más de dos horas de servicios de enfermería.

¿Cuál es el papel del administrador clínico de CCM?

El papel del administrador clínico de CCM es completar una evaluación en persona (una revisión de sus necesidades de atención) para determinar si está calificado para recibir servicios de CSN de MassHealth. Si fuera elegible para los servicios de CSN, el administrador clínico desarrollará un plan basado en sus necesidades (Registro de servicio). El administrador clínico de CCM coordinará y aprobará otros servicios de MassHealth. Estos servicios podrían incluir un asistente de atención personal (PCA), ayudante de salud en el hogar (HHA), equipo médico duradero (DME), equipo respiratorio y oxígeno, suministros médicos y servicios de terapia. El administrador clínico trabaja con otros clínicos de CCM, que incluyen terapeutas físicos, ocupacionales, respiratorios y del habla, farmacéuticos y trabajadores sociales.

¿Tendrá el administrador clínico de CCM una relación con el proveedor de enfermería en mi hogar?

Sí. Su administrador clínico de CCM trabajará estrechamente con el proveedor de enfermería en su hogar. El administrador clínico trabajará con cualquier otro de sus proveedores. Una parte importante del proceso de evaluación es hablar con los proveedores que conocen sus necesidades de atención. Más importante aún, usted y, si corresponde, su(s) cuidador(es), serán incluidos en el proceso de revisión para determinar sus servicios aprobados de MassHealth.

También tengo un administrador de casos del Departamento de Salud Pública. ¿Qué pasará con esa relación?

Muchas familias tienen un administrador de casos de otras agencias estatales o seguros. Estos pueden incluir el Department of Public Health (DPH), el Department of Developmental Services (DDS), la Massachusetts Commission for the Blind (MCB), Intervención temprana, la Massachusetts Rehabilitation Commission (MRC) y/o una compañía de seguros privada. Estas relaciones continuarán. Si usted está de acuerdo, el administrador clínico de CCM se comunicará y trabajará estrechamente con todas estas otras agencias según sea necesario.

¿Qué es un asistente de atención personal (PCA por sus siglas en inglés)?

Un asistente de atención personal (PCA) es una persona que puede ayudarle con las actividades diarias para las que necesita apoyo debido a su condición o enfermedad. Por ejemplo, un PCA le puede proporcionar ayuda para bañarse, vestirse y comer. También podría ayudar con otros servicios domésticos. Estos podrían incluir el lavado de ropa, compras y el trabajo doméstico. Los servicios de PCA requieren una evaluación separada por CCM y deben seguir el reglamento de MassHealth. El manual para el consumidor de PCA de MassHealth PCA, disponible por medio de su administrador clínico, puede proporcionarle más información sobre el programa de los PCA.

¿Qué es un ayudante de salud en el hogar (HHA por sus siglas en inglés)?

Un ayudante de salud en el hogar (HHA) es una persona que trabaja para una Agencia de salud en el hogar y puede ayudarle con sus necesidades de atención. Estas pueden incluir bañarse, comer, cambiar un vendaje, proporcionar medicamentos que no requieren a un/a enfermero/a, o ejercicios de terapia. Los servicios de ayudante de salud en el hogar son proporcionados bajo un plan de atención de la agencia de salud en el hogar y su médico. Un/a enfermero/a de la agencia de salud en el hogar supervisa las actividades del ayudante de salud en el hogar.

No puedo cubrir las horas de enfermería aprobadas. ¿Qué hago?

Primero, hable con su administrador clínico de CCM. El administrador clínico puede tener ideas. Estas pueden incluir trabajar con muchos proveedores de enfermería de MassHealth para ayudar a cubrir las horas de enfermería o usar otros servicios de MassHealth (opción CSN/PCA, visitas de enfermería especializada, HHA) hasta que pueda encontrarse a un/a enfermero/a.

¿Qué es la opción CSN/PCA?

La opción CSN/PCA es otro servicio que podría ofrecerse si usted no puede cubrir sus horas de enfermería aprobadas debido a que no se dispone de enfermeros/as. Podría usarse un PCA para el número de horas de enfermería no cubiertas cuando corresponda y sea aprobado por el administrador clínico. Estos servicios solamente están aprobados hasta que se encuentre un/a enfermero/a. No será necesaria una evaluación separada.

¿Qué puedo esperar del/de los proveedor/es de enfermería en mi hogar?

Su(s) proveedor(es) de enfermería recibirán órdenes médicas y proporcionarán atención de enfermería especializada práctica, según sea aprobada por su administrador clínico de CCM. Cualquier atención proporcionada por los/as enfermeros/as debe ser documentada y esta documentación debe permanecer en su hogar para que pueda ser revisada por usted, su(s) cuidador(es) u otros proveedores de enfermería.

¿Qué pasa si el administrador clínico de CCM me hace una evaluación de LTSS de MassHealth un día en que yo no parezco estar enfermo?

Los administradores clínicos de CCM son enfermeros/as que tienen experiencia con individuos que tienen necesidades de atención de salud especiales. Tienen muy claro que su condición podría cambiar de un día al otro. El administrador clínico de CCM revisará su expediente de enfermería/médico y hablará con usted, sus proveedores de enfermería y de ser necesario, con su médico.

¿Con qué frecuencia el administrador clínico de CCM vendrá a mi hogar y se comunicará conmigo?

El administrador clínico de CCM le hará una evaluación en persona en su hogar al menos una vez al año. Usted puede solicitar una visita en cualquier momento si siente que podría ser útil. Durante el primer año, el administrador clínico de CCM llamará cada 3 meses para preguntarle si sus servicios aprobados de MassHealth cubren sus necesidades. Por supuesto, usted puede llamar a su administrador clínico en cualquier momento con preguntas o inquietudes acerca de sus servicios de MassHealth.

¿Qué pasa si no uso todas mis horas de enfermería?

Las horas de enfermería aprobadas pueden usarse solamente durante su período de Autorización previa (PA por sus siglas en inglés). Cuando termina el periodo de la Autorización previa, las horas restantes ya no están disponibles. Es importante mantener un registro de sus horas de enfermería no cubiertas.

¿Puedo usar a mi enfermera si estoy en el hospital o una unidad de enfermería?

No. Un proveedor de enfermería no puede proporcionarle servicios si está en el hospital o una unidad de enfermería.

¿Qué debo hacer con las horas de PCA no usadas? ¿Pueden ahorrarse?

Las horas de PCA que no se usen no pueden ahorrarse. Los PCA no pueden trabajar más que el número aprobado de horas por semana o por noche.

¿Puedo usar mis horas de PCA si estoy en el hospital o una unidad de enfermería o durante el período que esté en un programa diurno o de cuidado temporal?

Un PCA no puede cobrar por trabajo para usted si usted está en un hospital o unidad de enfermería, o durante el período que esté en un programa de salud diurno para adultos, habilitación diurna, cuidado temporal para adultos o cuidado temporal para adultos grupal patrocinado por MassHealth.

¿Cómo afecta mis servicios de MassHealth la atención de enfermería que recibí en la escuela o en un programa diurno?

Muchos afiliados de CCM reciben servicios de enfermería en la escuela o en un programa diurno. El administrador clínico de CCM preguntará durante el proceso de evaluación qué otros servicios está recibiendo y la fuente de pago. Por ejemplo, si está en la escuela, el administrador clínico solicitará una copia de su Plan de Educación Individualizado (IEP). El administrador clínico revisará el IEP para ver qué servicios la escuela está dispuesta a proporcionar cuando esté en la escuela.

¿Cómo puede CCM ayudarme a obtener el equipo que necesito?

Su administrador clínico de CCM, junto con los terapeutas de CCM, revisa las solicitudes de equipo enviadas a MassHealth por sus proveedores. Los administradores clínicos y terapeutas de CCM entienden sus necesidades de atención y los reglamentos de MassHealth. Ellos pueden hablarle sobre el proceso de Autorización previa y trabajar con sus proveedores de atención médica y proveedores de equipos para suplir sus necesidades.

¿Cuánto tiempo lleva obtener una decisión de Autorización Previa (PA) para equipos y suministros de CCM?

Siempre que toda la información necesaria esté incluida con la solicitud, se tomará una decisión dentro de los 14 días.

Si tiene más preguntas, por favor llame a CCM al (800) 863-6068 o TTY al (508) 421-6129, o envíenos un correo electrónico a commcase@umassmed.edu. Además, visite el sitio web de MassHealth en www.mass.gov/masshealth.

CWMCCMV5 08/19-6



**Commonwealth
Medicine**

Commonwealth Medicine | Community Case Management

333 South Street, Shrewsbury, MA 01545 | Tel: (800) 863-6068 or (508) 421-6129 (TTY)

Fax: (508) 421-5905 | Email: Commcase@umassmed.edu