

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.

INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO Ref.: Llamadas trimestrales a los afiliados y las familias de la Administración Comunitaria de Casos (CCM): 22 y 29 de octubre de 2024

AGENDA

Tema	Hora
Novedades sobre todas las mejoras en la prestación de Servicios de CSN	10/22: de 05:00 a 05:30 p. m. 10/29: de 02:00 a 02:30 p. m.
Comentarios de los afiliados y las familias de CCM	10/22: de 05:30 a 06:30 p. m. 10/29: de 02:30 a 03:30 p. m.

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

1. Programa de asistente para necesidades de atención compleja (CCA)

Las familias de CCM preguntaron si MassHealth ha pensado en crear una opción flexible de CSN a CCA y, si no lo ha hecho, ¿qué se necesitaría para establecer un programa de ese tipo?

Respuesta de la OLTSS: Antes de que pueda pensar en crear una opción como esta, MassHealth necesita un sistema mejor para el seguimiento de la opción flexible del servicio de CSN (enfermería especializada de manera continua) al de PCA (asistente de cuidados personales). MassHealth ha estado buscando una solución para esto. Sin embargo, esta tarea requiere hacer cambios en el sistema y aún no está terminada. Una vez que MassHealth pueda hacer un mejor seguimiento de la opción flexible de CSN a PCA, podremos pensar en implementar más flexibilidades en los servicios de CCA.

Las familias de CCM preguntaron si recibirán compensación por trabajar más de 40 horas semanales cuando su agencia empleadora programe solamente 40 horas para el integrante de la familia.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth no tiene actualmente un índice de reembolso por horas extras de servicios de CCA, lo que podría ser el motivo de que una agencia no programe que un CCA trabaje más de 40 horas por semana. Los afiliados de CCM pueden tener a más de un CCA que les provea sus servicios, lo cual es una forma de poder usar esas horas adicionales. Así también los CCA pueden estar empleados en más de una agencia y, si lo prefieren, distribuir las horas entre las agencias. La página web de los afiliados de CCM [CCM member web page on mass.gov](https://www.mass.gov/ccm-member-web-page) contiene una lista de las agencias que proveen servicios de CCA; además, los administradores clínicos de servicios de CCM pueden hablar con las familias sobre las agencias que proveen servicios de CCA en su área.

Las familias de CCM le pidieron a MassHealth que considere una tarifa para las horas extras o un aumento de la tarifa por servicios de CCA.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth realiza una revisión de las tarifas de las agencias de CSN y las tarifas de la enfermería independiente cada dos años, lo cual incluye revisar las

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.

tarifas de los servicios de CSN y de los CCA. Una tarifa para las horas extras o un aumento de la tarifa por servicios de CCA demandaría una mayor inversión.

Las familias de CCM preguntaron acerca de los planes de obtención de datos sobre los servicios de CCA, incluidos los motivos por los cuales las familias eligen usar servicios de CCA.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth está agregándole preguntas a la próxima encuesta a los afiliados de CCM sobre su experiencia con los servicios de CCA; creemos que la próxima encuesta se presentará a todos los afiliados y las familias a comienzos de 2025. Asimismo, de poder asegurarse una mayor inversión, a MassHealth le gustaría llevar a cabo entrevistas cualitativas con las familias que usan servicios de CCA.

2. Requisitos para cuidadores en el reglamento del servicio de CSN

Las familias de CCM comentaron que el reglamento debería reflejar si los cuidadores principales tienen que restarle tiempo al cuidado que le brindan al afiliado de CCM para atender a otros integrantes de la familia.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth planea actualizar esta sección del reglamento con lenguaje inclusivo para abarcar situaciones que no estén ya determinadas en el reglamento. Mientras tanto, MassHealth recomienda a las familias de CCM que se comuniquen con su administrador clínico de servicios de CCM para conversar sobre cualquier circunstancia que surja y que pueda ocasionarles la necesidad de un aumento temporal de los servicios.

Las familias de CCM pidieron aclaración del término “cuidador inmediato principal” y preguntaron si se refiere solamente a los integrantes de la familia.

Respuesta de la OLTSS: Un cuidador inmediato principal es el apoyo o el cuidador primordial del afiliado de CCM, que de alguna manera está vinculado con el afiliado; por ejemplo, el padre o la madre, el/la cónyuge, otro integrante de la familia o un amigo cercano.

3. Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM

Las familias de CCM preguntaron cómo pueden denunciar a los proveedores que puedan estar comunicándose con las familias de manera inadecuada a través del Directorio.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth recomienda a las familias acercarse a su administrador clínico de servicios de CCM para informarle cualquier comportamiento inapropiado de los proveedores que se encuentran en el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM. CCM puede también hacer cierto seguimiento con Emily Lane, quien es la coordinadora del proyecto del Directorio y quien puede comunicarse directamente con los proveedores para resolver los inconvenientes.

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.

Las familias de CCM pidieron que el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM contenga una función que les permita a las familias eliminar permanentemente nombres de proveedores de los resultados de su búsqueda.

Respuesta de la OLTSS: Los afiliados y las familias de CCM pueden “ocultar” un nombre de los resultados de su búsqueda. El **Usuarios de búsqueda para los afiliados** del Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM contiene instrucciones para usar esta función. MassHealth también está colaborando con el equipo de desarrollo informático del Directorio para implementar que los proveedores que estén "ocultos" en los resultados de búsqueda no puedan buscar a esos mismos afiliados ni enviarles mensajes.

4. Aumentos de tarifas por servicios de CSN

Las familias de CCM compartieron inquietudes sobre diferentes prácticas de las agencias y sobre cómo se están aplicando los recientes aumentos a las tarifas de CSN, incluidos el efecto en los valores diferenciales por turnos, el pago de tarifas por días feriados y la gestión de los recursos humanos.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth no tiene un método de transferencia a los salarios de los índices de reembolso por los servicios de CSN, de manera que no puede disponer cómo asignan las agencias los salarios a los profesionales de enfermería empleados. MassHealth desea tener una mayor percepción de cómo se están aplicando los recientes aumentos a las tarifas de CSN y ha implementado el requisito de que las agencias deben presentarle a MassHealth un informe anual sobre los salarios brutos de sus empleados.

Las familias de CCM expresaron preocupación por que el requisito de presentar un informe anual sobre el personal sea insuficiente y el deseo de que se implemente la transferencia a los salarios por servicios de CSN.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth está reuniendo información de las agencias sobre los salarios para proporcionar datos que ayuden a informar las normas futuras y los potenciales cambios al reglamento.

MassHealth entiende que las agencias están aplicando aumentos a las tarifas de diversas maneras, no solo directamente a los salarios de los profesionales de enfermería, sino también para dar aumentos al personal administrativo, para aumentar los paquetes de beneficios para los empleados y para otras necesidades de cada agencia.

Asimismo, todos los años, MassHealth continúa recibiendo de los proveedores de agencias de CSN información sobre gastos que incluye datos de la rentabilidad de las agencias.

5. Aumentos administrativos para todos los afiliados de CCM por el tiempo destinado a completar documentación

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.

Las familias de CCM preguntaron si, a causa de estos aumentos administrativos, los proveedores deben informar las horas que destinan a completar documentación aparte de sus horas de servicios de enfermería.

Respuesta de la OLTSS: Los proveedores no necesitan facturar o documentar de otra manera a causa de estos aumentos administrativos.

Las familias de CCM comentaron que el 5% de aumento administrativo al tiempo para completar documentación no es suficiente para cubrir todo el tiempo que los profesionales de enfermería pasan durante un turno completando documentación.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth reconoce que el tiempo para completar documentación difiere según el profesional de enfermería, las necesidades del afiliado y hasta de un turno a otro. El 5% de aumento administrativo que entrará en vigencia el 15 de diciembre se basó en una estimación general del tiempo que requiere la documentación y en los fondos disponibles para apoyar esta iniciativa. MassHealth recibirá comentarios de las familias y los proveedores sobre esta iniciativa y considerará la posibilidad de aumentar este porcentaje en el futuro si llegara a contar con más fondos.

6. Tiempo de capacitación y facturación de los servicios de CSN

Las familias de CCM preguntaron si MassHealth puede exigirles a las agencias que, cuando capaciten a los profesionales de enfermería, usen las unidades de tiempo de capacitación en servicios de CSN en vez de las unidades de CSN estándares.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth no puede obligar a una agencia a usar los códigos de facturación del tiempo de capacitación; sin embargo, estas unidades están a disposición de todos los proveedores cuando un profesional de enfermería nuevo se incorpora a la atención de un afiliado por primera vez. La impresión de MassHealth es que los proveedores están contentos con este cambio normativo y la posibilidad de facturar el tiempo de capacitación aparte de las horas de CSN estándares. MassHealth ha sabido de parte de algunas agencias grandes que trabajan en otros estados que puede haber cierto retraso en obtener la conformidad de este programa, porque MA es el primer estado en implementar una iniciativa como esta. MassHealth continuará colaborando con las agencias para apoyarlas en la implementación del tiempo de capacitación en servicios de CSN.

Las familias de CCM preguntaron si el código de facturación del tiempo de capacitación en servicios de CSN permite que las agencias les paguen a los profesionales de enfermería a la tarifa de CSN plena.

Respuesta de la OLTSS: Las tarifas del tiempo de capacitación son las mismas que las tarifas de CSN, excepto la tarifa nocturna para casos de pacientes solos. Lamentablemente, en la actualidad, el sistema de facturación de MassHealth no puede pagar la tarifa nocturna al mismo valor que nuestras tarifas de CSN estándares. MassHealth está esforzándose para hallarle una solución a este tema.

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.

Las familias de CCM comentaron que algunas agencias están pagando el tiempo de capacitación de los profesionales de enfermería a menos de la tarifa plena por servicios de CSN.

Respuesta de la OLTSS: Actualmente no hay una transferencia a los salarios de las tarifas de CSN, incluido el tiempo de capacitación en CSN. En consecuencia, MassHealth no puede exigir a las agencias que paguen determinados salarios por el tiempo de capacitación en servicios de CSN.

7. Recursos para ayudar a los afiliados a guiarse cuando hay superposición entre los servicios del DDS y los de MassHealth

Las familias de CCM preguntaron sobre los recursos para ayudar a los afiliados a guiarse cuando hay superposición entre los servicios del DDS y los de MassHealth.

Respuesta de la OLTSS: Los afiliados deben acercarse a su administrador clínico de servicios de CCM, quién los comunicará con el trabajador social de CCM que pueda proveer más recursos.

8. Coordinación de atención integral y servicios de administración de casos (C4M) para los afiliados de CCM

Las familias de CCM preguntaron si el programa de C4M reemplazaría a la coordinación de la atención del DPH en el caso de los afiliados que tienen ese servicio y si el servicio de C4M será parecido al del DPH o diferente de él.

Respuesta de la OLTSS: Se permitirá que los afiliados tengan la coordinación de la atención a través del DPH y utilicen el servicio de C4M al mismo tiempo.

MassHealth espera que, si se contrata un proveedor de servicios de C4M, los administradores de casos de esta nueva organización coordinen su actividad y colaboren con los demás coordinadores de la atención con quienes esos afiliados trabajen, incluidos los del DPH.

MassHealth imagina al programa de C4M como un servicio de administración de casos más robusto y de contacto estrecho. La solicitud de respuestas, que incluye a todos los servicios que una nueva entidad debe proveer, se creó sobre la base de los comentarios de los afiliados y las familias de CCM, así como también los del Consejo Asesor de CSN.

9. Horas no usadas durante la hospitalización del afiliado

Las familias de CCM preguntaron si las horas del asistente para necesidades de atención compleja (CCA) no usadas durante una hospitalización del afiliado se pueden usar más adelante durante el período de autorización previa.

Respuesta de la OLTSS: Las horas del asistente para necesidades de atención compleja (CCA) no se acumulan en un período de autorización previa de la misma manera en que se

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.

acumulan las horas de CSN no usadas. Esta es una característica exclusiva de los servicios de CSN que no se aplica a otros servicios, incluidos los de un CCA.

10. Programa de capacitación de los profesionales de enfermería especializada de manera continua (CSN)

Las familias de CCM preguntaron si el programa fue exitoso, si como consecuencia de él se inscribieron más IN como proveedores de MassHealth y si MassHealth planea ejecutar el programa nuevamente.

Respuesta de la OLTSS: Desde que se completó el ciclo del curso a la fecha, Nightingale's Northern Nest (NNN) ha tenido 60 profesionales de enfermería graduados y el MGH IHP ha tenido 69 profesionales de enfermería graduados. Entre los cursos actuales y los futuros, NNN tiene más de 100 profesionales de enfermería inscritos con fechas de finalización sucesivas hasta principios de la primavera de 2025. MGH IHP ha iniciado sus próximos grupos con una proyección de 73 profesionales de enfermería más que se graduarían para la primavera de 2025.

Nosotros hemos estado siguiendo la actividad posterior a la graduación con los contratistas y nuestras fuentes. Aproximadamente el 40% de todos los profesionales de enfermería que se han inscrito en sus programas de capacitación son en la actualidad profesionales de CSN independientes o de agencias. En estos momentos, también sabemos que se han postulado por lo menos 12 profesionales de enfermería más como IN de MH o profesionales de enfermería de agencias. Continuaremos con el seguimiento y la actualización en nuestras reuniones trimestrales.

Por ahora, MassHealth no cuenta con más fondos para prolongar los programas de capacitación en CSN.

11. Prácticas de MassHealth para compartir información

Las familias de CCM preguntaron si MassHealth puede ofrecer más oportunidades para que los afiliados y las familias de CCM hagan sus comentarios sobre las iniciativas de normas propuestas.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth ha ofrecido oportunidades para que los afiliados y las familias de CCM analicen los cambios normativos propuestos en el pasado y pensará en cómo hacerlo con los cambios normativos que se propongan en el futuro. Así también, el Consejo Asesor de CSN le ha brindado, y continuará brindándole, comentarios a MassHealth sobre implementación de normas, contrataciones públicas y otros programas.

Las familias de CCM le pidieron a MassHealth que les facilitara a las familias un resumen de los cambios importantes al reglamento, además de un enlace al reglamento actualizado y con los cambios más relevantes para las familias resaltados.

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: MassHealth puede evaluar la posibilidad de proveerles a las familias un resumen de los cambios y los temas clave resaltados cuando envíe el reglamento.

Las familias de CCM le pidieron a MassHealth que buscara comentarios e información de los afiliados y las familias de CCM, además de los de proveedores. Específicamente, las familias expresaron su interés en aportar información para el informe bienal del CHIA y sobre las prácticas de las agencias de CSN.

Respuesta de la OLTSS: El informe bienal del CHIA es un requisito legislativo, fue establecido bajo la Sección 24 del Capítulo 12C de la Ley General de Massachusetts e incluye 8 datos específicos que deben presentarse. Estos datos se recuperan mayormente del sistema de datos de MassHealth analizando la información tanto sobre los reclamos como sobre las autorizaciones previas. Además, hay algunos datos que se relacionan con la cantidad específica de profesionales de enfermería que proveen servicios de CSN dentro del estado; MassHealth y el CHIA deben obtener esta información de las agencias de CSN como empleadoras de estos profesionales de enfermería.

MassHealth puede considerar la creación de un modo más sistemático de recibir los comentarios de los afiliados y las familias de CCM sobre trabajar con agencias de CSN de forma más generalizada.

12. Profesionales de enfermería que brinden servicios de CSN en los hospitales

Las familias de CCM preguntaron si MassHealth ha pensado en permitir que los profesionales de enfermería que brindan servicios de CSN atiendan a los afiliados de CCM mientras estén hospitalizados.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth ha analizado las consecuencias para los profesionales de enfermería que brinden servicios de CSN cuando los afiliados están hospitalizados. Actualmente, MassHealth no puede reembolsar los servicios de CSN que se brinden mientras un afiliado esté hospitalizado, ya que se consideraría una prestación duplicada que el afiliado reciba los servicios de CSN y también los servicios de enfermería que se proporcionan a los pacientes internados en el hospital.

Las familias de CCM hicieron comentarios sobre la experiencia de las hospitalizaciones de los afiliados de CCM, en las que a menudo las familias cumplen la tarea de proveer cuidados y apoyo significativos. Asimismo, según en qué unidad ingresa el afiliado y cuáles son sus necesidades de atención, los servicios de enfermería en el hospital no son, en proporción, necesariamente los mismos que los que se proveen en el hogar.

Las familias de CCM preguntaron si se podría compensar a los integrantes de la familia que son CCA por el apoyo que le proveen a un afiliado de CCM mientras esté hospitalizado.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth no puede pagar los servicios de CCA que se brinden mientras un afiliado esté hospitalizado porque eso se consideraría una duplicidad de servicios.

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.

13. ¿Por qué se pueden reducir las horas de PCA autorizadas cuando una familia tiene servicio de enfermería disponible?

Las familias de CCM preguntaron por qué se pueden reducir las horas de PCA autorizadas cuando una familia tiene servicio de enfermería disponible.

Respuesta de la OLTSS: Los profesionales de enfermería apoyan a los afiliados con ciertas tareas de cuidado personal que pueden aparecer durante un turno de enfermería, como asistir al afiliado si necesita ir al baño o a lavarse si se ha ensuciado. Entonces el tiempo que lleva este tipo de tareas de cuidado personal se podría eliminar de la autorización de un PCA por los períodos en los que se confirme que hay un profesional de enfermería trabajando con un afiliado. Las tareas del PCA que no complete un profesional de enfermería, como ayudar con el lavado de la ropa u otras actividades instrumentales de la vida diaria (IADL) no se eliminarían de la autorización de un PCA independientemente de si un afiliado tiene un profesional de enfermería trabajando en su casa.

14. Código de facturación y autorización de superposición de profesionales de enfermería durante el cambio de turno

Las familias de CCM preguntaron si MassHealth podría pensar en establecer un código de facturación y en autorizar un tiempo para que los profesionales de enfermería se superpongan durante un “cambio de turno”. Las familias explicaron que esto permitiría que los profesionales de enfermería intercambien información, ya que sus notas de actualización no siempre están en la casa del afiliado.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth llevará estos temas de nuevo a debate interno. El reglamento de MassHealth exige que los proveedores de CSN, incluidas las agencias y los profesionales de enfermería independientes, mantengan una copia de la historia clínica actualizada en la casa del afiliado de manera accesible para el afiliado o su familia.

15. Requisitos de documentación para los profesionales de enfermería independientes

Las familias de CCM preguntaron sobre el estado de la creación de plantillas para que usen los profesionales de enfermería independientes (IN).

Respuesta de la OLTSS: MassHealth ha creado plantillas para los IN, que están disponibles para que todos ellos las usen. Estas plantillas se encuentran en el Portal de Proveedores de LTSS e incluyen: Un registro de administración de medicamentos, un registro de administración de tratamientos, una lista de comprobación de la documentación del historial del afiliado, una nota de los avances de los servicios de enfermería, un registro del plan de atención, una autorización para divulgar información de salud protegida y un informe de incidentes críticos.

Las familias de CCM manifestaron un deseo de que las familias puedan dar el visto bueno en los planes de atención de enfermería junto con el médico, especialmente en el caso de los IN.

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: MassHealth analizará este comentario internamente.

Las familias de CCM preguntaron si los IN están obligados a compartir la documentación con la familia.

Respuesta de la OLTSS: El reglamento de MassHealth exige que todos los proveedores de servicios de CSN, incluidos los IN, tengan una copia actualizada de la historia clínica del afiliado en la casa del afiliado de manera accesible para él o su familia.

16. Medidas de supervisión de los profesionales de enfermería independientes

Las familias de CCM han preguntado si los IN deben someterse regularmente a averiguaciones sobre sus antecedentes criminales y de agresión sexual.

Respuesta de la OLTSS: Se exige que los IN se sometan las averiguaciones de la CORI y la SORI en el momento de inscribirse en MassHealth y todos los años durante el mes de su inscripción inicial.

Las familias de CCM han preguntado sobre la verificación de la licencia de los IN de forma más regular.

Respuesta de la OLTSS: Las licencias de los IN se verifican en el momento de inscribirse en MassHealth y mensualmente mediante el sistema de verificación automática de licencias que usa el equipo de Inscripción de Proveedores.

Las familias de CCM han preguntado si MassHealth provee capacitación clínica a los IN.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth no provee capacitación clínica ni supervisión a los IN. Los IN son contratistas independientes, no empleados del estado. No obstante, MassHealth ha financiado dos programas de capacitación clínica en servicios de CSN, los cuales han brindado una oportunidad para que los proveedores, incluidos los IN, reciban capacitación práctica en la atención de los afiliados de MassHealth médicamente complejos. Así también, hace poco MassHealth empezó a autorizar tiempo de capacitación en servicios de CSN, disponible para profesionales de enfermería independientes y de agencias, para reembolsar a los proveedores hasta 8 horas de capacitación específica para un afiliado cuando el profesional de enfermería comienza a trabajar con ese afiliado por primera vez.

Las familias de CCM han preguntado sobre las mejoras en el proceso de búsqueda de proveedores de IN, incluida la actualización de sus datos de contacto de forma más regular.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth ha lanzado el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM en línea para ayudar a que los afiliados de CCM se vinculen más fácilmente con los proveedores de servicios de CSN disponibles. MassHealth ha llevado a cabo una importante campaña de difusión entre los proveedores de IN para alentarlos a inscribirse en el directorio, comprobar su perfil con regularidad y mantener actualizada su información. Además, CCM se comunica con los profesionales de enfermería

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.

independientes cada 90 días para solicitarles que confirmen o actualicen su información de contacto.

Las familias de CCM preguntaron sobre la cantidad de horas que un IN tiene permitido trabajar en una semana calendario.

Respuesta de la OLTSS: Los IN no pueden recibir reembolsos de MassHealth por más de 60 horas de servicios de CSN en una semana calendario. Asimismo, MassHealth limita a los proveedores de IN a facturar no más de 12 horas de servicios de CSN en un período de 24 horas. Los IN pueden trabajar hasta 16 horas en un período de 24 horas bajo las siguientes circunstancias: (1) en una emergencia, cuando no se dispone de ningún otro cuidador remunerado o no remunerado para que atienda al afiliado; y (2) cuando la familia le ha dado al IN su consentimiento de palabra o por escrito para que trabaje hasta 16 horas en el mismo período de 24 horas. En la segunda situación, el IN debe declarar que no está trabajando durante las 8 horas restantes del mismo período de 24 horas.

Las familias de CCM han preguntado sobre el proceso para ser un IN y sobre cómo se puede aclarar este proceso tanto para los proveedores como para las familias.

Respuesta de la OLTSS: MassHealth creó la "[IN Getting Started Checklist](#)" (Lista de comprobación para empezar a ser IN), que repasa los pasos necesarios para que los profesionales de enfermería se inscriban en MassHealth como profesionales de enfermería independientes (IN). La lista se comparte con los proveedores que estén interesados en inscribirse y también se encuentra en la página web del afiliado de CCM. Además, MassHealth ha estado desarrollando recientemente un resumen de "expectativas" para cuando los IN empiezan el proceso de solicitud, a fin de preparar mejor a los proveedores para lo que ese proceso de solicitud incluye.

17. ¿Cómo se están tratando las reclamaciones sobre los profesionales de enfermería, incluidos los de agencias y los independientes?

Las familias de CCM preguntaron cómo se están tratando las reclamaciones sobre los profesionales de enfermería, incluidos los de agencias y los IN.

Respuesta de la OLTSS: Se recomienda a las familias de CCM que le informen a su administrador clínico de servicios de CCM los problemas que surjan con cualquier proveedor de servicios de CSN. CCM hará el seguimiento de la reclamación con el proveedor a menos que la familia le pida que no lo haga. CCM también elevará las reclamaciones a MassHealth para que las analice y luego tome las medidas que correspondan.

Igualmente, se solicita a los proveedores de servicios de CSN, incluidas las agencias de CSN y los IN, que le presenten a CCM informes sobre los incidentes críticos. En el caso de las agencias de CSN, se espera que la agencia informe cualquier acción correctiva que corresponda aplicar por el comportamiento del profesional de enfermería, lo que podría

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.

incluir poner al profesional en licencia administrativa, exigirle que complete la capacitación o dar por finalizada la relación laboral con él.

Entre las potenciales medidas que MassHealth podría tomar basándose en el informe de una familia o el informe de un incidente crítico, están:

- comunicación directa con el proveedor sobre la reclamación,
- llevar a cabo una auditoría del proveedor en el lugar o de manera remota,
- denunciar al proveedor ante la Junta Examinadora de Enfermería, sanciones o
- cancelar la inscripción del proveedor en MassHealth.

Las familias de CCM preguntaron si MassHealth podría crear un grupo de apoyo para las familias de CCM.

Respuesta de la OLTSS: Actualmente, MassHealth no puede crear un grupo de apoyo para los afiliados y las familias de CCM.

Las familias de CCM preguntaron sobre cómo se establece el presupuesto del programa de servicios de CSN.

Respuesta de la OLTSS: El presupuesto de MassHealth lo establece la legislatura de Massachusetts. Los servicios de CSN no reciben su propio presupuesto individual, pero están incluidos en el presupuesto del estado como una partida más junto con los otros servicios de MassHealth. MassHealth propone un presupuesto basado en un análisis fiscal que incluye datos sobre el uso corriente de los servicios de MassHealth y las tendencias proyectadas. MassHealth examina estas actividades durante todo el año y puede colaborar con la legislatura para ajustarlas si el gasto ha excedido significativamente el presupuesto proyectado.