

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

THÔNG TIN THEO DÕI VỀ: Cuộc Gọi Hàng Quý cho Thành Viên Quản Lý Hồ Sơ Cộng Đồng và Quản Lý Hồ Sơ Cộng Đồng: ngày 22 và 29 tháng 10 năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH NGHỊ SỰ

Chủ đề	Thời gian
Cập nhật về những cải thiện về cách cung cấp dịch vụ CSN	Ngày 22/10: 5 giờ – 5 giờ 30 chiều Ngày 29/10: 2 giờ – 2 giờ 30 chiều
Phản hồi từ các thành viên CCM và gia đình CCM	Ngày 22/10: 5 giờ 30 – 6 giờ 30 chiều Ngày 29/10: 2 giờ 30 – 3 giờ 30 chiều

Góp Ý Kiến và Theo Dõi Tiến Trình Của Thành Viên CCM và Gia Đình CCM Sau Cuộc họp

1. Chương trình Trợ lý Chăm sóc Phức tạp (CCA)

Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth đã xem xét việc tạo ra một lựa chọn linh hoạt từ CSN đến CCA hay chưa, và nếu không, cần phải làm gì để tạo loại chương trình đó.

Hồi đáp của OLTSS: Trước khi MassHealth có thể cân nhắc tạo một lựa chọn như thế này, MassHealth cần một hệ thống tốt hơn để theo dõi lựa chọn linh hoạt từ CSN đến PCA. MassHealth đang tìm kiếm giải pháp cho vấn đề này. Tuy nhiên, công tác này đòi hỏi phải thay đổi hệ thống và chưa hoàn thành. Khi MassHealth có thể theo dõi lựa chọn linh hoạt từ CSN đến PCA tốt hơn, chúng tôi có thể cân nhắc triển khai nhiều sự linh hoạt hơn cho các dịch vụ CCA.

Các gia đình CCM hỏi về việc được trả công khi làm hơn 40 giờ trong một tuần, khi chủ lao động là cơ quan của họ sẽ chỉ lên lịch cho thành viên gia đình trong 40 giờ.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth hiện không có mức hoàn trả cho tăng ca của các dịch vụ CCA, đó có thể là lý do tại sao cơ quan sẽ không lên lịch cho CCA làm việc hơn 40 giờ trong một tuần. Thành viên CCM có thể có nhiều hơn một dịch vụ cung cấp CCA, đó là cách mà những giờ bổ sung đó có thể được sử dụng. CCA cũng có thể làm việc cho nhiều hơn một cơ quan và có thể phân chia giờ làm việc giữa các cơ quan nếu muốn. Trang web thành viên CCM trên mass.gov có danh sách các cơ quan cung cấp dịch vụ CCA và Người quản lý lâm sàng CCM cũng có thể nói chuyện với gia đình về các cơ quan cung cấp dịch vụ CCA trong khu vực của họ.

Các gia đình CCM đã yêu cầu MassHealth xem xét mức lương tăng ca hoặc tăng mức lương cho CCA

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth tiến hành đánh giá mức lương cho cơ quan CSN và điều dưỡng độc lập hai năm một lần, bao gồm đánh giá mức lương CSN và CCA. Mức trả tăng ca hoặc tăng mức lương cho các dịch vụ CCA sẽ cần nhiều kinh phí hơn.

Các gia đình CCM đã hỏi về các kế hoạch thu thập dữ liệu về các dịch vụ CCA, bao gồm cả lý do các gia đình chọn sử dụng các dịch vụ CCA.

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth sẽ thêm các câu hỏi vào cuộc khảo sát trải nghiệm của thành viên CCM tiếp theo về các dịch vụ CCA; cuộc khảo sát tiếp theo dự kiến sẽ được chia sẻ với tất cả các thành viên và gia đình vào đầu năm 2025. Ngoài ra, nếu MassHealth có thể xin được tài trợ nhiều hơn, MassHealth muốn tiến hành phỏng vấn định tính với các gia đình sử dụng dịch vụ CCA

2. Yêu cầu của người chăm sóc theo quy định của CSN

Các gia đình CCM chia sẻ rằng quy định nên phản ánh nếu người chăm sóc chính cần dành thời gian rời khỏi việc chăm sóc để thành viên CCM chăm sóc các thành viên khác trong gia đình của họ.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth có kế hoạch cập nhật phần này trong quy định bằng ngôn ngữ hòa nhập để nắm bắt các tình huống chưa được vạch định trong quy định. Trong thời gian chờ đợi, MassHealth khuyến khích các gia đình CCM liên lạc với người quản lý lâm sàng CCM của họ để nói về bất kỳ trường hợp nào có thể khiến họ cần tăng dịch vụ tạm thời.

Các gia đình CCM đã yêu cầu làm rõ về thuật ngữ “người chăm sóc tự nhiên chính” và liệu thuật ngữ này chỉ đề cập đến các thành viên gia đình hay không.

Hồi đáp của OLTSS: Người chăm sóc tự nhiên chính là sự hỗ trợ chính của thành viên CCM và hoặc người chăm sóc được kết nối với thành viên theo một cách khác, chẳng hạn như cha mẹ, vợ/chồng, thành viên khác trong gia đình hoặc người bạn thân.

3. Danh bạ Y tá CCM

Các gia đình CCM đã hỏi làm thế nào họ có thể báo cáo các bên cung cấp dịch vụ liên lạc với các gia đình trong danh bạ một cách không thích đáng.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth khuyến khích các gia đình liên lạc với Người quản lý Lâm sàng CCM của họ về mọi hành vi không phù hợp của các bên cung cấp dịch vụ trong Danh bạ Y tá CCM. CCM cũng có thể theo dõi Emily Lane, điều phối viên dự án của Danh bạ và có thể liên lạc trực tiếp với các bên cung cấp dịch vụ để giải quyết các vấn đề.

Các gia đình CCM đã yêu cầu Danh bạ Y tá CCM bao gồm một tính năng cho phép các gia đình xóa vĩnh viễn tên của các bên cung cấp dịch vụ khỏi kết quả tìm kiếm của họ.

Hồi đáp của OLTSS: Các thành viên và gia đình CCM có thể “ẩn” tên khỏi kết quả tìm kiếm của họ. Cẩm Nang Hướng Dẫn Công việc cho Thành viên [Danh bạ Y tá CCM](#) bao gồm hướng dẫn về cách sử dụng tính năng này. MassHealth cũng đang làm việc với nhóm phát triển công nghệ cho danh bạ để giải quyết về các bên cung cấp dịch vụ "không được hiển thị" trong kết quả tìm kiếm và hoặc nhấn tin cho các thành viên đó.

4. Tăng mức lương CSN

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

Các gia đình CCM đã chia sẻ mối lo ngại về cách hành xử khác nhau của cơ quan và cách áp dụng mức lương CSN đã tăng gần đây bao gồm, tác động đến sự thay đổi chênh lệch, mức lương ngày lễ và cách hành xử của nhân sự.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth không có thông báo về mức hoàn trả cho CSN, vì vậy không thể yêu cầu các cơ quan ấn định mức lương cho nhân viên y tá. MassHealth muốn hiểu rõ hơn về cách áp dụng mức lương CSN đã tăng gần đây và đã thực hiện các yêu cầu báo cáo nhân sự hàng năm mà các cơ quan bắt buộc phải nộp cho MassHealth về tổng tiền lương của nhân viên.

Các gia đình CCM bày tỏ lo ngại về yêu cầu báo cáo nhân sự hàng năm là không đủ và mong muốn thông qua tiền lương cho các dịch vụ CSN được thực hiện. **Hồi đáp của OLTSS:** MassHealth đang thu thập thông tin về tiền lương từ các cơ quan để cung cấp dữ liệu nhằm giúp cung cấp thông tin về các chính sách trong tương lai và những tiềm năng để thay đổi quy định.

Theo hiểu biết của MassHealth, các cơ quan đang áp dụng mức tăng giá theo nhiều cách khác nhau, không chỉ để chi đạo tiền lương của y tá mà còn để tăng lương cho nhân viên hành chính, tăng các gói phúc lợi cho nhân viên và các nhu cầu khác của cơ quan.

Ngoài ra, MassHealth tiếp tục thu thập thông tin báo cáo chi phí từ các bên cung cấp dịch vụ của cơ quan CSN hàng năm, bao gồm thông tin về lợi nhuận của cơ quan.

5. Thời gian ghi và lập hồ sơ đã được tăng cho tất cả các thành viên CCM

Các gia đình CCM hỏi liệu các nhà cung cấp có phải báo cáo số giờ họ ghi và lập hồ sơ riêng với số giờ điều dưỡng hay không vì những gia tăng về hoạt động hành chính này

Hồi đáp của OLTSS: Các bên cung cấp dịch vụ không cần phải lập hóa đơn hoặc ghi hồ sơ theo cách khác vì những gia tăng hành chính này.

Các gia đình CCM đã chia sẻ ý kiến rằng 5% mức tăng hành chính cho thời gian ghi và lập hồ sơ là không đủ để trang trải tất cả thời gian mà các y tá dành cho việc ghi và lập hồ sơ trong một ca làm việc.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth nhận ra rằng thời gian ghi hồ sơ y tá khác nhau tùy theo y tá, nhu cầu của thành viên và thậm chí thay đổi theo ca. 5% mức tăng hành chính sẽ có hiệu lực vào ngày 15^{tháng} 12 dựa trên ước tính chung về thời gian ghi và lập hồ sơ và kinh phí sẵn có để hỗ trợ cho sáng kiến này. MassHealth sẽ lấy ý kiến từ các gia đình và bên cung cấp dịch vụ về sáng kiến này và khả năng tăng tỷ lệ phần trăm này trong tương lai, nếu có thêm tài trợ.

6. Thời gian đào tạo và lập hóa đơn cho CSN

Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth có thể yêu cầu các cơ quan sử dụng các đơn vị thời gian đào tạo CSN thay vì các đơn vị CSN tiêu chuẩn khi đào tạo y tá hay không.

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

Hỏi đáp của OLTSS: MassHealth không thể buộc một cơ quan sử dụng mã lập hóa đơn dành cho thời gian đào tạo; tuy nhiên, các đơn vị này có sẵn cho tất cả các bên cung cấp dịch vụ khi một y tá mới được giới thiệu đến dịch vụ chăm sóc của thành viên lần đầu tiên. Cảm tưởng của MassHealth là các bên cung cấp dịch vụ hài lòng về sự thay đổi chính sách này và khả năng lập hóa đơn cho thời gian đào tạo riêng biệt với số giờ CSN tiêu chuẩn. MassHealth đã nghe từ một số cơ quan lớn hơn làm việc ở các tiểu bang khác rằng có thể có một sự chậm trễ trong việc tuân thủ quy định cho chương trình này, bởi vì MA là tiểu bang đầu tiên thực hiện một sáng kiến như thế này. MassHealth sẽ tiếp tục làm việc với các cơ quan để hỗ trợ họ thực hiện Thời gian đào tạo CSN.

Các gia đình CCM hỏi liệu mã lập hóa đơn dành cho thời gian đào tạo CSN có cho phép các cơ quan trả lương cho y tá theo mức lương toàn phần của CSN hay không.

Hỏi đáp của OLTSS: Mức thời gian đào tạo giống với mức CSN ngoại trừ mức lương ban đêm cho các trường hợp bệnh nhân đơn lẻ. Thật không may, hệ thống lập hóa đơn của MassHealth hiện không thể hỗ trợ trả mức lương ban đêm giống như mức lương CSN tiêu chuẩn của chúng tôi. MassHealth đang nỗ lực để tìm giải pháp cho vấn đề này.

Các gia đình CCM chia sẻ rằng một số cơ quan đang trả lương cho y tá thấp hơn mức lương điều dưỡng CSN toàn phần cho thời gian đào tạo.

Hỏi đáp của OLTSS: Hiện tại không có thông báo về mức lương cho CSN, bao gồm cả Thời gian đào tạo CSN. Do đó, MassHealth không thể yêu cầu các cơ quan trả mức lương cụ thể cho Thời gian đào tạo CSN.

7. Các nguồn lực để giúp các thành viên điều hướng sự trùng lặp giữa các dịch vụ DDS và MassHealth

Các gia đình CCM đã hỏi về các nguồn lực để giúp các thành viên điều hướng sự trùng lặp giữa các dịch vụ DDS và MassHealth

Hỏi đáp của OLTSS: Các thành viên nên liên lạc với người quản lý lâm sàng CCM của họ để kết nối họ với nhân viên xã hội CCM có thể cung cấp thêm hỗ trợ.

8. Quản lý hồ sơ toàn diện cho các thành viên CCM (C4M)

Các gia đình CCM hỏi liệu C4M có thay thế sự phối hợp chăm sóc DPH cho các thành viên có dịch vụ đó và dịch vụ C4M sẽ tương tự hay khác với DPH như thế nào?

Hỏi đáp của OLTSS: Các thành viên sẽ được phép phối hợp chăm sóc thông qua DPH và sử dụng dịch vụ C4M cùng một lúc.

MassHealth hy vọng rằng nếu một bên cung cấp dịch vụ C4M được ký hợp đồng, những người quản lý hồ sơ thông qua tổ chức mới này sẽ điều phối và cộng tác với các điều phối viên chăm sóc khác mà các thành viên làm việc cùng, bao gồm cả DPH.

MassHealth đang hình dung C4M là một dịch vụ quản lý ca bệnh mạnh mẽ hơn và khả năng tiếp xúc cao hơn. Yêu cầu hỏi đáp, bao gồm tất cả các dịch vụ mà một tổ chức mới phải

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

cung cấp, được phát triển bằng cách sử dụng ý kiến từ các thành viên CCM và gia đình cũng như Hội đồng Cố vấn CSN.

9. Số giờ không sử dụng trong thời gian nhập viện của thành viên

Các gia đình CCM hỏi liệu số giờ trợ lý chăm sóc phức tạp (CCA) không sử dụng trong thời gian nhập viện của thành viên có thể được sử dụng sau này trong giai đoạn cho phép trước không?

Hồi đáp của OLTSS: Số giờ trợ lý chăm sóc phức tạp (CCA) không được tích lũy trong giai đoạn cho phép trước giống như số giờ CSN không được sử dụng. Đây là một tính năng độc đáo của các dịch vụ CSN, không áp dụng cho các dịch vụ khác, bao gồm cả CCA.

10. Chương trình đào tạo y tá CSN

Các gia đình CCM đã hỏi liệu chương trình có thành công hay không, liệu có dẫn đến việc ghi danh nhiều hơn với tư cách là Nhà cung cấp MassHealth hay không và liệu MassHealth có kế hoạch điều hành chương trình một lần nữa hay không.

Hồi đáp của OLTSS: Nightingale Northern Nest (NNN) đã có 60 y tá tốt nghiệp toàn khóa học cho đến nay, và MGH IHP (Mass General Brigham Institute of Health Professions) đã có 69 y tá tốt nghiệp toàn khóa học. Đã ghi danh vào các khóa học đang diễn ra và trong tương lai, NNN có hơn 100 y tá với ngày hoàn thành liên tục đến đầu mùa xuân năm 2025. MGH IHP đã bắt đầu các nhóm tiếp theo, với thêm 73 y tá dự kiến sẽ tốt nghiệp vào mùa xuân năm 2025.

Chúng tôi đã theo dõi hoạt động sau khi tốt nghiệp với các nhà thầu và các nguồn của chúng tôi. Khoảng 40% tất cả các y tá đã ghi danh vào một trong hai chương trình đào tạo hiện là y tá độc lập của CSN hoặc y tá của Cơ quan. Hiện tại, chúng tôi cũng biết rằng ít nhất 12 y tá khác đã nộp đơn xin làm MH IN (y tá độc lập của MassHealth) hoặc y tá của cơ quan. Chúng tôi sẽ tiếp tục theo dõi và cập nhật tại các cuộc họp hàng quý.

MassHealth hiện không có thêm kinh phí để mở rộng các chương trình đào tạo CSN.

11. Cách thức chia sẻ thông tin của MassHealth

Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth có thể cung cấp thêm cơ hội cho các thành viên CCM và gia đình góp ý về các sáng kiến chính sách được đề xuất hay không.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth đã tạo cơ hội cho các thành viên CCM và gia đình xem xét các thay đổi chính sách được đề xuất trong quá khứ và sẽ suy nghĩ về cách thực hiện điều này với các thay đổi chính sách được đề xuất trong tương lai. Ngoài ra, Hội đồng Cố vấn CSN đã cung cấp và sẽ tiếp tục góp ý cho MassHealth về việc thực hiện chính sách, nhận thầu hợp đồng và các chương trình khác.

Các gia đình CCM đã yêu cầu MassHealth chia sẻ một bản tóm tắt về những thay đổi quan trọng về quy định với các gia đình, ngoài việc chia sẻ một liên kết đến các quy định đã cập nhật, để làm nổi bật những thay đổi quan trọng nhất cho các gia đình.

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth có thể xem xét việc cung cấp bản tóm tắt cho các gia đình nêu bật những thay đổi và chủ đề chính khi gửi các quy định.

Các gia đình CCM đã yêu cầu MassHealth đóng góp ý kiến và tìm thông tin từ các thành viên CCM và gia đình, ngoài các bên cung cấp dịch vụ. Cụ thể, các gia đình bày tỏ sự quan tâm đến việc đóng góp thông tin cho báo cáo CHIA hai năm một lần và về các hoạt động của cơ quan CSN.

Hồi đáp của OLTSS: Báo cáo CHIA hai năm một lần là một yêu cầu lập pháp, được thiết lập theo Chương 12C Mục 24 của Luật Chung Massachusetts và bao gồm 8 điểm dữ liệu cụ thể phải được đưa vào. Những điểm dữ liệu này chủ yếu được lấy thông qua hệ thống dữ liệu MassHealth, bằng cách xem xét cả dữ liệu yêu cầu bồi thường và cấp phép trước. Ngoài ra, có một số điểm dữ liệu liên quan đến số lượng y tá cụ thể cung cấp dịch vụ CSN trong tiểu bang; MassHealth và CHIA phải thu thập thông tin này từ các cơ quan CSN với tư cách là chủ lao động của các y tá này.

MassHealth có thể xem xét tạo ra một cách hệ thống hơn để thu thập ý kiến từ các thành viên CCM và gia đình về cách làm việc với các cơ quan CSN nói chung.

12. Y tá CSN làm việc trong bệnh viện-

Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth đã xem xét cho phép các y tá CSN chăm sóc cho các thành viên CCM trong khi họ nhập viện hay chưa.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth đã thảo luận về những ảnh hưởng đến các y tá CSN khi các thành viên CCM phải nhập viện. MassHealth hiện không thể hoàn trả cho các dịch vụ CSN trong khi một thành viên nhập viện, vì điều này sẽ được coi là trùng lặp để một thành viên nhận được điều dưỡng CSN trong khi cũng nhận được các dịch vụ điều dưỡng nội trú trong bệnh viện.

Các gia đình CCM đã chia sẻ ý kiến về kinh nghiệm nhập viện của thành viên CCM, trong đó các gia đình thường được giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ đáng kể. Ngoài ra, tỷ lệ điều dưỡng trong bệnh viện không nhất thiết phải giống như ở nhà, dựa trên đơn vị mà thành viên được nhận vào và nhu cầu chăm sóc của thành viên.

Các gia đình CCM đã hỏi liệu các thành viên gia đình là CCA có thể được hoàn trả cho dịch vụ hỗ trợ được cung cấp cho một thành viên CCM trong khi họ nhập viện hay không,

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth không thể trả tiền cho các dịch vụ CCA trong khi một thành viên nhập viện vì điều này sẽ được coi là trùng lặp các dịch vụ.

13. Tại sao số giờ cho phép của PCA có thể giảm khi gia đình có điều dưỡng

Các gia đình CCM hỏi tại sao số giờ cho phép của PCA có thể giảm khi gia đình có điều dưỡng.

Hồi đáp của OLTSS: Điều dưỡng hỗ trợ các thành viên thực hiện một số nhiệm vụ chăm sóc cá nhân nhất định có thể diễn ra trong ca điều dưỡng, chẳng hạn như hỗ trợ thành viên đi vệ

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

sinh nếu họ cần đi vệ sinh hoặc dọn dẹp cho thành viên nếu họ tự làm bẩn mình. Sau đó, thời gian cho các loại nhiệm vụ chăm sóc cá nhân này có thể bị loại ra trong giai đoạn cho phép của PCA vào những khoảng thời gian mà một y tá được xác nhận là đang làm việc với một thành viên. Các nhiệm vụ của PCA mà y tá sẽ không làm, chẳng hạn như giúp giặt giũ hoặc các hoạt động sinh hoạt hàng ngày khác (IADL) sẽ không bị loại ra trong giai đoạn cho phép của PCA dù cho thành viên có y tá làm việc tại nhà hay không.

14. Mã hóa đơn và sự cho phép y tá cung cấp dịch vụ trùng lặp trong quá trình thay đổi ca làm việc

Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth có thể xem xét việc thiết lập mã lập hóa đơn và cho phép thời gian để các y tá cung cấp dịch vụ trùng lặp trong quá trình “thay đổi ca làm việc” hay không. Các gia đình giải thích điều này sẽ cho phép các y tá trao đổi thông tin, vì các ghi chú điều dưỡng cập nhật không phải lúc nào cũng có sẵn trong nhà.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth sẽ lưu lại những điểm này để thảo luận nội bộ. Các quy định của MassHealth yêu cầu các bên cung cấp dịch vụ CSN, bao gồm các cơ quan và Y tá Độc lập, giữ một bản sao hồ sơ y tế cập nhật tại nhà mà thành viên và hoặc gia đình của họ có thể truy cập.

15. Yêu cầu về việc ghi và lập hồ sơ cho các y tá độc lập

Các gia đình CCM đã hỏi về tình trạng tạo mẫu cho các Y tá Độc lập (IN) sử dụng.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth đã tạo các mẫu cho các IN có sẵn cho tất cả các IN để sử dụng. Các mẫu này có sẵn trên Cổng thông tin Nhà cung cấp LTSS và bao gồm: Hồ sơ quản lý thuốc, hồ sơ quản lý điều trị, danh sách liệt kê hồ sơ lịch sử thành viên, ghi chú tiến trình điều dưỡng, hồ sơ kế hoạch chăm sóc, ủy quyền tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ và báo cáo sự cố nghiêm trọng.

Các gia đình CCM chia sẻ mong muốn được ký vào các kế hoạch chăm sóc điều dưỡng cùng với bác sĩ, đặc biệt là đối với IN.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth sẽ thảo luận nội bộ về vấn đề này.

Các gia đình CCM hỏi liệu IN có bắt buộc phải chia sẻ tài liệu với gia đình hay không.

Hồi đáp của OLTSS: Các quy định của MassHealth yêu cầu tất cả nhà cung cấp dịch vụ CSN, bao gồm IN, phải có bản sao cập nhật hồ sơ y tế của thành viên tại nhà mà thành viên và hoặc gia đình của họ có thể truy cập.

16. Các biện pháp giám sát dành cho các y tá độc lập

Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về IN hoàn thành quy trình điều tra lý lịch tội phạm hình sự và tội phạm tình dục thường xuyên.

Hồi đáp của OLTSS: IN bắt buộc phải hoàn thành quy trình điều tra lý lịch CORI và SORI khi ghi danh với MassHealth và mỗi năm trong tháng ghi danh ban đầu của họ.

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về việc kiểm tra giấy phép hành nghề của IN thường xuyên hơn.

Hồi đáp của OLTSS: Giấy phép IN được kiểm tra khi ghi danh với MassHealth và hàng tháng thông qua hệ thống kiểm tra giấy phép tự động được sử dụng bởi nhóm Ghi danh của Bên cung cấp dịch vụ.

Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về việc MassHealth cung cấp chương trình đào tạo lâm sàng cho IN.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth không đào tạo hoặc giám sát lâm sàng cho IN. IN là bên cung cấp dịch vụ độc lập, không phải là nhân viên của tiểu bang. Tuy nhiên, MassHealth đã tài trợ hai chương trình đào tạo lâm sàng cho các dịch vụ CSN, tạo cơ hội cho các bên cung cấp dịch vụ bao gồm IN được đào tạo thực hành về chăm sóc các thành viên MassHealth phức tạp về mặt y tế. Ngoài ra, MassHealth gần đây đã bắt đầu cho phép thời gian đào tạo CSN, dành cho các IN và y tá của cơ quan, để hoàn trả cho các bên cung cấp dịch vụ tối đa 8 giờ đào tạo dành riêng cho thành viên khi y tá bắt đầu làm việc với một thành viên lần đầu tiên.

Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về việc cải thiện quy trình tìm bên cung cấp dịch vụ IN, bao gồm cập nhật thông tin liên lạc của họ thường xuyên hơn.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth đã ra mắt Danh bạ Y tá CCM trực tuyến để giúp các thành viên CCM kết nối với các bên cung cấp dịch vụ CSN có sẵn dễ dàng hơn. MassHealth đã tiến hành tiếp cận đáng kể với các bên cung cấp dịch vụ IN để khuyến khích họ ghi danh vào danh bạ, kiểm tra hồ sơ của họ thường xuyên và cập nhật thông tin của họ. Ngoài ra, CCM tiếp cận với các Y tá Độc lập mỗi 90 ngày để yêu cầu họ xác nhận hoặc cập nhật thông tin liên lạc hiện tại của họ.

Các gia đình CCM đặt câu hỏi về số giờ mà IN được phép làm việc trong một tuần lịch.

Hồi đáp của OLTSS: Các IN có thể không được MassHealth hoàn trả hơn 60 giờ dịch vụ CSN trong một tuần lịch. Ngoài ra, MassHealth giới hạn các bên cung cấp dịch vụ lập hóa đơn không quá 12 giờ dịch vụ CSN trong khoảng thời gian 24 giờ. Các IN có thể làm việc tối đa 16 giờ trong khoảng thời gian 24 giờ trong các trường hợp sau: (1) trong trường hợp khẩn cấp, khi không có người chăm sóc nào khác được trả lương hoặc không được trả lương để chăm sóc cho thành viên; và (2) khi gia đình đã xác nhận bằng lời nói hoặc bằng văn bản rằng họ đồng ý với IN làm việc tối đa 16 giờ trong cùng khoảng thời gian 24 giờ. Trong trường hợp thứ hai, IN phải chứng thực rằng họ không làm việc trong 8 giờ còn lại trong cùng khoảng thời gian 24 giờ.

Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về quy trình để trở thành IN và cách quy trình này có thể được làm rõ cho bên cung cấp dịch vụ và cả gia đình.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth đã tạo "[Danh sách liệt kê khi bắt đầu](#)", xem xét các bước cần thiết để y tá ghi danh làm Y tá Độc lập với MassHealth. Danh sách này được chia sẻ với các bên cung cấp dịch vụ muốn ghi danh và cũng có sẵn trên trang web của thành viên

Công khai: Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và xây dựng chính sách. Tài liệu này không cấu thành một tuyên bố ràng buộc về mặt pháp lý. Nội dung của tài liệu này có thể thay đổi theo quyết định của Executive Office of Health and Human Services (Văn Phòng Điều Hành Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh, EOHHS). Các quyết định chính sách cuối cùng sẽ được thiết lập thông qua các quy định của MassHealth và hướng dẫn của tiểu bang.

CCM. Ngoài ra, MassHealth gần đây đã phát triển một bản tóm tắt về "kỳ vọng" cho các IN khi họ bắt đầu quá trình nộp đơn, để chuẩn bị tốt hơn cho các bên cung cấp dịch vụ hiểu rõ về những gì cần nộp trong quy trình đó.

17. Cách xử lý khiếu nại về y tá, bao gồm y tá của cơ quan và y tá độc lập

Các gia đình CCM đã hỏi làm thế nào để xử lý các khiếu nại về y tá, bao gồm cả y tá của cơ quan và IN.

Hồi đáp của OLTSS: Các gia đình CCM được khuyến khích báo cáo các vấn đề với bất kỳ bên cung cấp dịch vụ CSN nào cho người quản lý lâm sàng CCM của họ. CCM sẽ theo dõi với bên cung cấp dịch vụ về khiếu nại, trừ khi gia đình yêu cầu không. CCM cũng sẽ báo cáo khiếu nại cho MassHealth để xem xét và thực hiện thêm các biện pháp khi thích hợp.

Các bên cung cấp dịch vụ CSN, bao gồm các cơ quan CSN và IN, cũng được yêu cầu nộp báo cáo sự cố quan trọng cho CCM. Đối với các cơ quan CSN, cơ quan này dự kiến sẽ báo cáo bất kỳ biện pháp khắc phục nào để giải quyết hành vi của y tá, có thể bao gồm việc cho y tá nghỉ phép hành chính, yêu cầu y tá hoàn thành khóa đào tạo và hoặc chấm dứt công việc của y tá.

Các biện pháp tiềm năng mà MassHealth có thể thực hiện dựa trên báo cáo gia đình và hoặc báo cáo sự cố nghiêm trọng bao gồm:

- tiếp cận trực tiếp với bên cung cấp dịch vụ về khiếu nại,
- tiến hành đánh giá tại chỗ làm và/hoặc đánh giá tại văn phòng của bên cung cấp dịch vụ,
- báo cáo bên cung cấp dịch vụ cho Board of Registration in Nursing (Hội Đồng Cấp Phép Hành Nghề Điều dưỡng), các biện pháp trừng phạt và hoặc
- chấm dứt ghi danh bên cung cấp dịch vụ với MassHealth.

Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth có thể tạo ra một nhóm hỗ trợ cho các gia đình CCM hay không.

Hồi đáp của OLTSS: MassHealth hiện không thể tạo nhóm hỗ trợ cho các thành viên CCM và gia đình.

Các gia đình CCM đã hỏi về cách thiết lập ngân sách chương trình CSN.

Hồi đáp của OLTSS: Ngân sách MassHealth được thành lập bởi cơ quan lập pháp Massachusetts. Các dịch vụ CSN không nhận được ngân sách cá nhân của riêng nhưng được bao gồm trong ngân sách tiểu bang như một mục với các dịch vụ MassHealth khác. MassHealth đề xuất một ngân sách dựa trên phân tích tài chính bao gồm dữ liệu về việc sử dụng các dịch vụ MassHealth hiện tại và các xu hướng dự kiến. MassHealth giám sát các hoạt động này trong suốt cả năm và có thể làm việc với cơ quan lập pháp để điều chỉnh nếu chi tiêu đã tăng đáng kể so với ngân sách dự kiến.