

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

## 有关以下事项的跟进信息：社区个案管理会员和社区个案管理家庭季度电话会议：2024 年 10 月 22-29 日

### 会议日程

主题	时间
有关所有持续专业护理（CSN）服务交付增强功能的最新信息	10 月 22 日：下午 5:00-5:30
	10 月 29 日：下午 2:00-2:30
社区个案管理（CCM）会员和 CCM 家庭的反馈	10 月 22 日：下午 5:30-6:30
	10 月 29 日：下午 2:30-3:30

## CCM 会员和 CCM 家庭反馈和跟进

### 1. 复杂护理助理（CCA）项目

**CCM 家庭**询问 MassHealth 是否已考虑创建 CSN 到 CCA Flex 选择。如果没有，实施此类项目需要采取哪些措施。

**长期服务与支持办公室（OLTSS）回答：**在 MassHealth 考虑创建这样的选择之前，MassHealth 需要一个更好的系统来跟踪 CSN 到个人护理助理（PCA）Flex 选择。MassHealth 一直在寻找这个问题的解决方案。但是，此项工作需要系统更改，目前尚未完成。一旦 MassHealth 能够更好地跟踪 CSN 到 PCA Flex 选择，我们可以考虑为 CCA 服务增添更多灵活性。

**CCM 家庭**询问每周超过 40 小时的工作是否能获得报酬，他们的代理机构雇主只会安排家庭成员工作 40 小时。

**OLTSS 回答：**MassHealth 目前没有为 CCA 服务制定加班报销费，这可能是代理机构不安排 CCA 每周工作超过 40 小时的原因。CCM 会员可能有多名 CCA 提供服务，这是一种利用这些额外时数的方法。CCA 也可以受聘于多个代理机构，如果愿意，可以在不同的代理机构之间分配时数。mass.gov 网站上的 CCM 会员网页包括提供 CCA 服务的代理机构名单，CCM 临床经理也可以告诉家庭他们所在地区提供 CCA 服务的代理机构。

**CCM 家庭**要求 MassHealth 考虑加班费或提高 CCA 的费率。

**OLTSS 回答：**MassHealth 每两年对 CSN 代理机构和独立护理费进行一次费率审查，其中包括对 CSN 费率和 CCA 费率的审查。CCA 服务的加班费和/或费率提高将需要更多的资金。

**CCM 家庭**询问有关 CCA 服务数据收集的计划，包括家庭选择使用 CCA 服务的原因。

**OLTSS 回答：**MassHealth 正在下一次 CCM 会员经历调查中添加有关 CCA 服务的问题；下一次调查预计在 2025 年初与所有会员和家庭分享。此外，如果 MassHealth 能够获得更多资金，MassHealth 希望对使用 CCA 服务的家庭进行定性访谈。

### 2. CSN 规则中的护理员要求

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

**CCM 家庭**表示，规则应当反映主要护理员是否需要从 CCM 会员的看护工作中抽出时间，以便照料其他家庭成员。

**OLTSS 回答：**MassHealth 计划用包容性语言更新规则的这一部分，以便包括规则中尚未说明的情形。在此期间，MassHealth 鼓励 CCM 家庭联系他们的 CCM 临床经理，讨论任何可能导致他们需要暂时增加服务的情形。

**CCM 家庭**要求解释“主要自然护理员”一词，这是否仅指家庭成员。

**OLTSS 回答：**主要自然护理员是 CCM 会员的主要支持者和/或护理员，他们以其他方式与会员有关系，例如父母、配偶、其他家庭成员或好友。

### 3. CCM 护士目录

**CCM 家庭**询问他们如何举报目录中可能以不当方式联系家庭的服务提供者。

**OLTSS 回答：**MassHealth 鼓励家庭联系他们的 CCM 临床经理，告知 CCM 护士目录中服务提供者的任何不当行为。CCM 还可以与 Emily Lane 进行一些跟进，她是目录项目协调员，可以直接联系服务提供者，以便解决问题。

**CCM 家庭**要求 CCM 护士目录包括一项功能，允许家庭从搜索结果中永久性删除服务提供者的姓名。

**OLTSS 回答：**CCM 会员和家庭可以从搜索结果中“隐藏”姓名。CCM 护士目录[会员工作助手](#)包括有关如何使用这一功能的说明。MassHealth 还与目录的信息技术开发团队合作，解决在搜索结果中“隐藏”的服务提供者无法搜索这些会员或向这些会员发讯息的问题。

### 4. CSN 费率提高

**CCM 家庭**分享了对不同代理机构做法以及近期 CSN 费率提高应用的担忧，包括对班次差异的影响、支付假期费率和人力资源的做法。

**OLTSS 回答：**MassHealth 没有 CSN 报销费率的工资转付机制，因此无法规定代理机构如何向护士雇员分配工资。MassHealth 确实希望更多地了解近期 CSN 费率提高的应用，并已实施年度人员配备报告要求，代理机构必须向 MassHealth 提交其雇员总工资。

**CCM 家庭**表示担心年度人员配备报告要求不充分，并希望实施 CSN 服务的工资转付机制。

**OLTSS 回答：**MassHealth 正在从代理机构收集工资信息，以便提供数据帮助制定今后的政策和可能的规则变化。

MassHealth 的理解是，代理机构正在以各种方式应用费率提高，不仅仅是指导护士工资，而且还为行政人员加薪、增加雇员福利待遇和其他代理机构需求。

此外，MassHealth 每年都会继续从 CSN 代理机构服务提供者处收集成本报告信息，其中包括代理机构盈利能力信息。

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

## 5. 所有 CCM 会员行政管理时数增加的记录时间

**CCM 家庭**询问服务提供者是否必须因为这些行政管理时数增加而将他们在记录上花费的时间与护理时间分开报告。

**OLTSS 回答：**服务提供者不需要因为这些行政管理时数增加而以不同方式计费或记录。

**CCM 家庭**分享了反馈，即 5% 的行政管理时数增加的记录时间不足以涵盖护士在当班期间记录所花费的所有时间。

**OLTSS 回答：**MassHealth 认识到护士记录时间因护士、会员需求、甚至班次不同而异。将于 12 月 15 日生效的 5% 行政管理时数增加是基于对记录时间和可用资金的一般估计，用于支持本项计划。如果有更多可用资金，MassHealth 将听取家庭和服务提供者对本项计划的反馈，并考虑今后增加这一百分比的可能性。

## 6. CSN 培训时间和计费

**CCM 家庭**询问 MassHealth 是否可以要求代理机构在培训护士时使用 CSN 培训时间单位，而不是使用标准 CSN 单位。

**OLTSS 回答：**MassHealth 不能强迫代理机构使用培训时间计费规范；但是，当新护士首次开始会员护理时，所有服务提供者都可以使用这些单位。MassHealth 的印象是，服务提供者对这一政策变化以及能够将培训时间与标准 CSN 时间分开计费的能力表示欢迎。MassHealth 从一些在其他州工作的大型代理机构那里听说，在确定本项目的合规性方面可能会有一些时间滞后，因为马萨诸塞州是率先实施此类计划的州。MassHealth 将继续与代理机构合作，支持他们实施 CSN 培训时间。

**CCM 家庭**询问 CSN 培训时间计费规范是否允许代理机构以全额 CSN 费率向护士支付费用。

**OLTSS 回答：**培训时间费率与 CSN 费率相同，但单个患者个案的夜班费除外。遗憾的是，MassHealth 计费系统目前无法支持支付与我们的标准 CSN 费率相同的夜班费。MassHealth 正在努力寻找解决这一问题的方法。

**CCM 家庭**表示，一些代理机构支付给护士的培训时间费率低于全额 CSN 护理费。

**OLTSS 回答：**目前没有 CSN 费率的工资转付体制，包括 CSN 培训时间。因此，MassHealth 不能强制代理机构为 CSN 培训时间支付特定工资。

## 7. 帮助会员利用发展服务部（DDS）与 MassHealth 服务之间重叠的资源

**CCM 家庭**询问帮助会员利用 DDS 与 MassHealth 服务之间重叠的资源。

**OLTSS 回答：**会员应联系他们的 CCM 临床经理，后者会将他们与可以提供更多资源的 CCM 社工建立联系。

## 8. CCM 会员综合个案管理（C4M）

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

**CCM 家庭**询问 C4M 是否会取代使用该服务会员的公共卫生部（DPH）护理协调，以及 C4M 服务与 DPH 有何相似或不同之处。

**OLTSS 回答：**会员将可以通过 DPH 进行护理协调，同时使用 C4M 服务。

MassHealth 希望，如果与 C4M 供应商签约，通过该新组织的个案经理将与会员合作的其他护理协调员（包括 DPH）进行协调和合作。

MassHealth 设想将 C4M 打造成一种更强大、更密切接触的个案管理服务。回答请求（包括新实体必须提供的所有服务）是根据 CCM 会员和家庭以及 CSN 顾问委员会的反馈提出的。

## 9. 会员住院期间未使用的时数

**CCM 家庭**询问会员住院期间未使用的复杂护理助理（CCA）时数今后是否可以在以前授权期间使用？

**OLTSS 回答：**未使用的复杂护理助理（CCA）时数不会像未使用的 CSN 时数一样在以前授权期间累积。这是 CSN 服务的一个独特功能，不适用于其他服务，包括 CCA。

## 10. CSN 护士培训项目

**CCM 家庭**询问该项目是否成功，是否导致更多独立护士（IN）注册成为 MassHealth 服务提供者，以及 MassHealth 是否计划再次运行该项目。

**OLTSS 回答：**迄今为止，Nightingale Northern Nest（NNN）已有 60 名护士从全周期课程毕业，马萨诸塞总医院布莱根健康职业研究所（MGH IHP）已有 69 名护士从全周期课程毕业。NNN 目前有 100 多名护士已注册正在开设的和未来的课程，将于 2025 年初春前分批完成课程。MGH IHP 已开始招收下一批护士，预计到 2025 年春季将再有 73 名护士毕业。

我们一直在从承包商处和根据我们的信息来源跟踪毕业后的活动。目前，在注册参加两个培训项目中任何一个项目的所有护士中，约有 40% 是 CSN 独立护士或代理机构护士。目前，我们还知道至少还有 12 名护士已申请成为 MH IN 或代理机构护士。我们将继续在季度会议上跟踪和更新信息。

MassHealth 目前没有更多资金延长 CSN 培训项目。

## 11. MassHealth 信息分享方法

**CCM 家庭**询问 MassHealth 是否可以为 CCM 会员和家庭提供更多机会，以便就拟议的政策计划提供反馈。

**OLTSS 回答：**MassHealth 过去曾为 CCM 会员和家庭提供审查拟议政策变化的机会，并将考虑如何对未来的拟议政策变化提供审查机会。此外，CSN 顾问委员会已向 MassHealth 提供并将继续提供有关政策实施、采购和其他项目的反馈。

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

**CCM 家庭**要求 MassHealth 除分享更新规定的链接外，还应与家庭分享重要规定变化摘要，重点介绍对家庭最重要的变化。

**OLTSS 回答：**MassHealth 可以考虑在发送规定时向家庭提供一份摘要，重点介绍关键变化和主题。

**CCM 家庭**要求 MassHealth 除向服务提供者征求意见和收集信息外，还应向 CCM 会员和家庭征求意见和收集信息。具体而言，家庭表示希望为两年一次的健康信息与分析中心（CHIA）报告和 CSN 代理机构方法提供信息。

**OLTSS 回答：**两年一次的 CHIA 报告是一项立法要求，根据《马萨诸塞州普通法》第 12C 章第 24 节制定，包括必须包括的八个特定数据点。这些数据点主要通过审查索赔和事先授权数据从 MassHealth 数据系统提取。此外，还有一些数据点与州内提供 CSN 服务的护士具体人数相关；作为这些护士的雇主，MassHealth 和 CHIA 必须从 CSN 代理机构收集这些信息。

MassHealth 可以考虑创建一种更系统的方法用于收集 CCM 会员和家庭关于与 CSN 代理机构更广泛合作的反馈。

## 12. 在医院工作的 CSN 护士

**CCM 家庭**询问 MassHealth 是否已考虑允许 CSN 护士在 CCM 会员住院期间为他们提供护理服务。

**OLTSS 回答：**MassHealth 已讨论 CCM 会员住院对 CSN 护士的影响。MassHealth 目前无法报销会员住院期间的 CSN 服务费用，因为如果会员在医院接受住院护理服务的同时接受 CSN 护理，将被视为重复服务。

**CCM 家庭**分享了有关 CCM 会员住院经历的反馈，在此期间家庭通常负责提供大量护理和支持。此外，医院的护理比例不一定与家中的相同，这取决于会员入住哪个部门以及会员的护理需求。

**CCM 家庭**询问，作为 CCA 的家庭成员是否可以对在 CCM 会员住院期间为其提供的支持报销费用。

**OLTSS 回答：**MassHealth 无法在会员住院期间支付 CCA 服务费用，因为这将被视为重复服务。

## 13. 为什么当家庭可提供护理时，PCA 授权时数可能会减少

**CCA 家庭**询问为什么当家庭可提供护理时，PCA 授权时数可能会减少。

**OLTSS 回答：**护士在护理轮班期间支持会员完成可能出现的某些个人护理任务。例如，如果会员需要上厕所，则协助其如厕，或者如果会员大小便失禁，则为其清理。在确认护士为会员工作期间，完成这些类型的个人护理任务时间可能会从 PCA 授权中删除。无论会员家中是否有护士工作，都不会从 PCA 授权中删除护士不会完成的 PCA 任务，例如帮助洗衣或完成其他日常生活工具性活动（IADL）。

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

#### 14. 换班期间护士重叠的计费规范和授权

**CCM 家庭**询问 MassHealth 是否可以考虑建立计费规范并授权护士在“换班”期间的重叠时间。家庭解释说，这将允许护士交换信息，因为家中并不总是有最新的护理记录。

**OLTSS 回答：**MassHealth 会将这些要点带回进行内部讨论。MassHealth 规则确实要求 CSN 服务提供者（包括代理机构和独立护士）在会员家中保留一份最新医疗记录副本，供会员及其家人查阅。

#### 15. 独立护士的记录要求

**CCM 家庭**询问创建供独立护士（IN）使用的模板的状况。

**OLTSS 回答：**MassHealth 已为 IN 创建模板，供所有 IN 使用。这些模板可在长期服务与支持（LTSS）服务提供者门户网站上查找，其中包括：药物管理记录、治疗管理记录、会员历史记录核查单、护理进度记录、护理计划记录、授权披露受保护健康信息以及重大事件报告。

**CCM 家庭**表示希望家人能够与医生（尤其是 IN）一起签署护理计划。

**OLTSS 回答：**MassHealth 将在内部讨论该反馈。

**CCM 家庭**询问 IN 是否需要与家人分享记录。

**OLTSS 回答：**MassHealth 规则要求 CSN 服务提供者（包括 IN）在会员家中保留一份会员的最新医疗记录副本，供会员及其家人查阅。

#### 16. 独立护士监督措施

**CCM 家庭**询问有关 IN 完成定期犯罪者和性犯罪者背景核查的问题。

**OLTSS 回答：**IN 必须在 MassHealth 注册时以及每年首次注册的月份完成犯罪者记录信息（CORI）和性犯罪者登记信息（SORI）核查。

**CCM 家庭**询问有关更定期核查 IN 执照的问题。

**OLTSS 回答：**IN 执照在 MassHealth 注册时进行核查，并且每月通过服务提供者注册团队使用的自动执照核查系统进行核查。

**CCM 家庭**询问有关 MassHealth 向 IN 提供临床培训的问题。

**OLTSS 回答：**MassHealth 不向 IN 提供临床培训或监督。IN 是独立承包商，不是州政府雇员。但是，MassHealth 为 CSN 服务资助了两个临床培训项目，这为包括 IN 在内的服务提供者提供了机会，让他们能够接受护理医学上复杂的 MassHealth 会员的实践培训。此外，MassHealth 最近开始授权 CSN 培训时间，该培训时间可供 IN 和代理机构护士使用，当护士首次开始为会员服务时，为服务提供者报销不超过八小时的特定会员培训费用。

**CCM 家庭**询问有关改进查找 IN 服务提供者程序的问题，包括更定期地更新他们的联系信息。

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 规则和附属监管指南制定。

**OLTSS 回答：**MassHealth 已推出在线 CCM 护士目录，帮助 CCM 会员更便利地与可提供服务的 CSN 服务提供者建立联系。MassHealth 已向 IN 服务提供者进行了广泛的宣传，鼓励他们加入目录，定期查看自己的个人概况，并更新自己的信息。此外，CCM 每 90 天与独立护士联系一次，要求他们确认或更新其当前的联系信息。

**CCM 家庭询问** IN 在一个日历周内允许工作的时数。

**OLTSS 回答：**MassHealth 可能不会为 IN 在一个日历周内超过 60 小时的 CSN 服务报销费用。此外，MassHealth 限制 IN 服务提供者在 24 小时内最多收取 12 小时的 CSN 服务费用。在以下情况下，IN 可以在 24 小时内最多工作 16 小时：(1) 在紧急情况下，没有其他付薪或不付薪护理员可以照料会员；以及 (2) 当家庭提供口头或书面确认，他们同意 IN 在同一个 24 小时内最多工作 16 小时。在第二种情况下，IN 必须证明他们在同一个 24 小时内的剩余 8 小时内没有工作。

**CCM 家庭询问**成为 IN 的程序，以及如何向服务提供者和家庭解释这一程序。

**OLTSS 回答：**MassHealth 创建了“[独立护士入门核查单](#)”，该核查单审查护士在 MassHealth 注册为独立护士所需的步骤。该核查单与希望注册的服务提供者分享，也可以在 CCM 会员网页上查找。此外，MassHealth 最近一直在 IN 开始申请程序时为他们制定“期待”摘要，以便服务提供者根据申请程序所包括的内容更好地做好准备。

## 17. 如何处理有关护士（包括代理机构护士和独立护士）的投诉

**CCM 家庭询问**如何处理有关护士（包括代理机构护士和 IN）的投诉。

**OLTSS 回答：**鼓励 CCM 家庭向其 CCM 临床经理报告任何 CSN 服务提供者问题。除非家庭要求不跟进，否则 CCM 将就投诉与服务提供者跟进。CCM 还将向 MassHealth 上报投诉，以便进行审查并酌情采取进一步行动。

CSN 服务提供者（包括 CSN 代理机构和 IN）也必须向 CCM 提交重大事件报告。CSN 代理机构应报告任何针对护士行为的纠正措施，可能包括让护士休行政假、要求护士完成培训和/或终止护士的聘用关系。

MassHealth 可能根据家庭报告和/或重大事件报告采取的行动包括：

- 就投诉直接联系服务提供者，
- 对服务提供者进行现场审计和/或案头审计，
- 向护理注册委员会报告服务提供者、制裁和/或
- 终止服务提供者的 MassHealth 注册。

**CCM 家庭询问** MassHealth 是否可以 CCM 家庭创建支持小组。

**OLTSS 回答：**MassHealth 目前无法为 CCM 会员和家庭创建支持小组。

**CCM 家庭询问**如何制定 CSN 项目预算。

**OLTSS 回答：**MassHealth 预算由马萨诸塞州立法机构制定。CSN 服务没有自己的单独预算，但与其他 MassHealth 服务一起作为分项账目包括在州预算中。MassHealth 提出了基

信息披露：本文件仅用于提供信息和政策制定目的。本文件不构成具有法律约束力的陈述。本文件的内容可能会根据美国卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 **MassHealth** 规则和附属监管指南制定。

于财政分析的预算，其中包括 **MassHealth** 服务目前使用情况的数据和预测趋势。  
**MassHealth** 全年监控这些活动，如果支出大幅超过预计的预算，可以与立法机构合作进行调整。