

Divulgação: este documento destina-se apenas a fins informativos e ao desenvolvimento de políticas. Este documento não constitui uma declaração legalmente vinculativa. O conteúdo deste documento está sujeito a alterações a critério do Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHS). As decisões finais de política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

INFORMAÇÕES DE ACOMPANHAMENTO SOBRE: Chamadas trimestrais dos membros e famílias do programa de Gestão de Casos Comunitários (CCM): 23 de abril e 2 de maio de 2024

AGENDA

Tema	Horário
Atualizações em todos os aprimoramentos da prestação de serviços de CSN	4/23 – 10 – 10:40 a.m. 5/2 – 5:00 – 5:40 p.m.
Sessão de escuta do MassHealth para membros e famílias do CCM	4/23 – 10:40 – 11:30 a.m. 5/2 – 5:40 – 6:30 p.m.

Feedback e acompanhamento dos membros e famílias do programa CCM

1. As famílias do programa de Enfermagem com Qualificação Contínua (CSN) fizeram perguntas sobre as iniciativas da força de trabalho de CSN.

- a. As famílias do CCM perguntaram sobre a coleta de dados e a medição do sucesso do programa de retenção de bônus e do programa de reembolso de empréstimos.
 - i. **Resposta do Departamento de Apoio e Serviços de Longo Prazo (OLTSS):** ainda é muito cedo para entender o impacto do bônus de retenção do CSN e das iniciativas de reembolso de empréstimos. Neste momento, o MassHealth pode informar que 154 enfermeiros(as) fizeram requerimento e foram qualificados(as) a receber um reembolso de empréstimo estudantil. O MassHealth está atualmente trabalhando para finalizar contratos individuais com enfermeiros(as) qualificados(as) requerentes e continuará monitorando os compromissos de serviços de enfermagem. O programa de retenção de bônus de CSN pagou 3,257 bônus de retenção a 37 agências de CSN e 204 enfermeiros(as) independentes. O MassHealth não possui, de imediato, dados disponíveis para determinar quantos(as) enfermeiro(as) de agências receberam um bônus de retenção, mas pode afirmar que o número de horas de CSN prestadas por trimestre aumentou, em média, 5.8% e o número de enfermeiros(as) independentes (INs) ativamente prestando serviços de CSN aumentou 91%.
- b. Famílias do CCM perguntaram sobre mudanças nos requisitos de qualificação do programa de reembolso de empréstimos e como essas mudanças foram comunicadas às famílias.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth enviou e-mails a todos os provedores de agências, enfermeiros(as) independentes e membros e famílias do CCM explicando as mudanças de qualificação para o programa de reembolso de empréstimos. O e-mail mais recente foi enviado às famílias do CCM no dia 28 de fevereiro de 2024. Além disso, o MassHealth incumbiu o Departamento de Saúde Pública de enviar um e-mail a todos(as) os(as) enfermeiros(as) constantes do ListServ no estado.
- c. As famílias do CCM perguntaram por que os programas de bônus de retenção e reembolso de empréstimos estão terminando.

Divulgação: este documento destina-se apenas a fins informativos e ao desenvolvimento de políticas. Este documento não constitui uma declaração legalmente vinculativa. O conteúdo deste documento está sujeito a alterações a critério do Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHS). As decisões finais de política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

são anônimas. O MassHealth continuará a pensar em outras formas de coletar feedback qualitativo sobre os serviços de CCA, como por meio de grupos de discussão.

- b. As famílias do CCM perguntaram sobre o reembolso pelos serviços de CCA com cuidados de um membro hospitalizado.
 - i. **Resposta do OLTSS:** neste momento, o MassHealth não tem meios para reembolsar pelos serviços de CCA quando um hospital ou outra instituição assumir os cuidados do membro. Isso seria considerado uma duplicação de serviços, já que o hospital ou outra instituição está sendo reembolsado para fornecer esse nível de cuidado.
- c. As famílias do CCM perguntaram sobre como o MassHealth está divulgando os serviços de CCA para as famílias que não estão fazendo uso dele.
 - i. **Resposta do OLTSS:** gerentes clínicos de CCA perguntam às famílias, quando as contatam a cada trimestre ou semestre, sobre os serviços de CCA, e se as famílias estariam interessadas em adicionar esse serviço. Além disso, o MassHealth criou uma página para membros do CCM no mass.gov/ccm, que contém informações sobre os serviços de CCA.
- d. As famílias de CCA pediram ao MassHealth que autorizasse o tempo de documentação para os serviços de CCA.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth irá considerar esse feedback. Atualmente, as avaliações de CCA realizadas pelo CCM não incluem tempo para documentação.
- e. As famílias do CCM perguntaram quantos CCAs são membros de famílias versus não membros de famílias e se o CCM possui essa informação.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth irá coletar essas informações dos provedores de agências; no entanto, a frequência com que esses relatórios serão exigidos ainda não foi determinada. Os gerentes clínicos do CCM podem estar cientes, em muitos casos, se os serviços de CCA estão sendo prestados por um membro da família, no entanto, algumas famílias não fizeram essa determinação até completarem sua avaliação de CCA e receberem a autorização prévia. Além disso, há membros que têm vários CCAs preenchendo suas horas, o que pode incluir alguns membros da família e pessoas que não são da família.
- f. As famílias do CCM perguntaram se o CCM poderia coletar informações sobre o motivo pelo qual membros das famílias estão optando por ser CCAs.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth incorporará perguntas sobre os serviços de CCA na pesquisa de experiência do membro do CCM, que será aberta no início de 2025. O MassHealth irá considerar como esse tipo de informação poderia ser coletado por meio da pesquisa.
- g. Famílias do CCM perguntaram se uma opção flexível de CCA, semelhante à opção de auxiliar de cuidados pessoais (PCA), poderia ser instituída.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth está trabalhando atualmente em um processo que permita uma opção flexível de CCA, e uma vez que isso possa ser alcançado,

Divulgação: este documento destina-se apenas a fins informativos e ao desenvolvimento de políticas. Este documento não constitui uma declaração legalmente vinculativa. O conteúdo deste documento está sujeito a alterações a critério do Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHS). As decisões finais de política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

o MassHealth poderá considerar adicionar esse tipo de flexibilidade aos serviços de CCA.

3. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre o diretório dos(as) enfermeiros(as) do CCM

- a. As famílias do CCM perguntaram por que mais famílias não estão usando o diretório e como ele está sendo divulgado.
 - i. **Resposta do OLTSS:** os gerentes clínicos do CCM têm conversado com membros e famílias sobre o diretório online durante as chamadas trimestrais e semestrais. Além disso, o MassHealth e o CCM têm trabalhado em um plano de comunicação que irá incluir comunicações multimídia que visam membros, famílias e provedores. A primeira iniciativa deste plano de comunicação informará aos membros, famílias e provedores que as atualizações da Fase II do diretório foram concluídas.
- b. As famílias do CCM perguntaram se o MassHealth possui dados sobre quantas correspondências entre membros e enfermeiros(as) foram feitas por meio do diretório.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth tem trabalhado com a equipe de desenvolvimento do diretório para acrescentar uma forma de rastrear as correspondências que serão lançadas na Fase II. Os gerentes clínicos do CCM também perguntarão aos membros e famílias se eles encontraram alguma correspondência no diretório durante suas chamadas trimestrais ou semestrais.
- c. As famílias do CCM perguntaram se o diretório pode ser utilizado para localizar outros serviços, como os de Assistentes de Cuidados Complexos (CCA) ou de Auxiliar de Cuidados Pessoais (PCA).
 - i. **Resposta do OLTSS:** o diretório de enfermeiros(as) do CCM atualmente é apenas uma plataforma onde localizar enfermeiros(as) de CSN, incluindo enfermeiros(as) independentes e que trabalham com uma agência. Um diretório de PCA pode ser encontrado aqui: <https://www.masspcadirectory.org/>. O MassHealth não pretende atualmente criar um diretório separado para serviços de CCA, mas talvez considere criar um diretório no futuro.

4. As famílias do CCM compartilharam feedback sobre a comunicação do MassHealth com membros e famílias do CCM

- a. As famílias do CCM compartilharam feedback e pediram que o MassHealth considere formas de melhorar a comunicação com membros e famílias do CCM.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth agradece esse feedback e sempre acolhe ideias sobre como melhorar a comunicação. O MassHealth envia e-mails sobre novos programas e eventos futuros para todos os membros e famílias do CCM, e inclui cópias desses e-mails na página do CCM no site mass.gov/ccm. Com base no feedback fornecido pelas famílias, o MassHealth também introduziu recentemente alertas por mensagens de texto para certos comunicados. Para receber alertas por mensagens de texto, os membros e as famílias precisam concordar em receber essas mensagens [neste formulário](#).

Divulgação: este documento destina-se apenas a fins informativos e ao desenvolvimento de políticas. Este documento não constitui uma declaração legalmente vinculativa. O conteúdo deste documento está sujeito a alterações a critério do Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHS). As decisões finais de política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

- b. As famílias do CCM perguntaram se a nova entidade de gerenciamento de casos, uma vez contratada, poderia ajudar na comunicação com famílias sobre os programas disponíveis.
 - i. **Resposta do OLTSS:** com certeza. A entidade de gerenciamento de casos estará encarregada de garantir que os membros e as famílias do CCM estejam cientes de todos os recursos e programas à sua disposição.
 - c. As famílias do CCM perguntaram se as chamadas trimestrais do MassHealth com membros e famílias do CCM podem ser gravadas e compartilhadas com as famílias.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth analisou se essas chamadas podem ser gravadas e compartilhadas com as famílias. Embora o MassHealth não possa gravar chamadas ao vivo com membros e famílias, devido a questões relacionadas ao compartilhamento de informações de saúde protegidas (PHI), o MassHealth pode gravar a apresentação de atualizações sobre os serviços de CSN e o programa CCM sem a presença de quaisquer membros ou famílias na chamada. Essa gravação pode ser compartilhada na nossa página do site. O MassHealth pretende gravar a próxima chamada trimestral e compartilhar a gravação na página do site, juntamente com atas e slides das chamadas ao vivo.
- 5. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre os Fundos de Auxílio dos Cuidadores Naturais do CCM**
- a. As famílias do CCM perguntaram se as famílias estão cientes de que o prazo para envio de pedidos ao fundo de auxílio termina em 1º de junho de 2024.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth e o CCM enviaram um e-mail para todas as famílias sobre o encerramento do programa de fundo de auxílio no dia 23 de abril de 2024. Além disso, a UHealthSolutions e o CMM têm se esforçado em contatar as famílias que se qualificam para algumas das rodadas dos fundos de auxílio, mas que ainda não receberam o pagamento.
- 6. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre as reclamações dos provedores**
- a. As famílias do CCM perguntaram sobre o processo de reclamação, escalonamento e investigação dos problemas que membros e famílias enfrentam com os provedores de CSN, incluindo agências e enfermeiros(as) independentes.
 - i. **Resposta do OLTSS:** O MassHealth analisa todas as preocupações escalonadas em relação aos provedores de CSN que são compartilhadas pelo CCM ou diretamente pelos membros ou famílias do CCM. Os próximos passos que o MassHealth pode dar após receber uma reclamação de serviço do CSN, dependendo da gravidade da preocupação, podem incluir: discussões com o provedor da agência sobre a preocupação; revisão de relatórios de incidentes ou acidentes; revisão do histórico de faturamento da agência; escalonamento para outras organizações estaduais ou conselhos de licenciamento; e/ou visitas ao local, auditorias ou outras atividades de auditoria da agência ou do(a) enfermeiro(a) independente. Quando for constatado que os provedores não estão em conformidade com os regulamentos de CSN, o MassHealth pode aplicar sanções e/ou rescindir a inscrição do provedor no MassHealth.

Divulgação: este documento destina-se apenas a fins informativos e ao desenvolvimento de políticas. Este documento não constitui uma declaração legalmente vinculativa. O conteúdo deste documento está sujeito a alterações a critério do Departamento Executivo de Saúde e Serviços Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHHS). As decisões finais de política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

7. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre a iniciativa de dados de equidade em saúde do EOHHS.

- a. As famílias do CCM perguntaram se os dados de equidade incluiriam informações psicossociais das famílias dos membros, tais como outras responsabilidades de prestação de cuidados.
 - i. **Resposta do OLTSS:** a iniciativa de dados de equidade em saúde do EOHHS enfoca a coleta de dados sobre informações que identificam os membros do MassHealth, incluindo raça, etnia, idioma, deficiência, orientação sexual e identidade de gênero. O CCM irá incorporar apenas perguntas sobre a raça e etnia dos membros na avaliação e reavaliação do CCM neste momento. As respostas para essas perguntas são totalmente voluntárias.

8. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre outras decisões estaduais e federais recentes e o impacto sobre os serviços de CSN.

- a. As famílias do CCM perguntaram qual será o impacto sobre os serviços de CSN da Regra Final do CMS anunciada no dia 22 de abril de 2024, quanto ao repasse salarial 80:20 para reembolso de provedores.
 - i. **Resposta do OLTSS:** a Regra Final do CMS sobre as regras de reembolso de provedores e um repasse de salário não se aplicam aos programas de pagamento por serviço; esta regra é para serviços específicos que são prestados por meio de um programa de dispensa do Medicaid. Por esse motivo, esta regra não afeta os serviços de CSN do MassHealth.
- b. As famílias do CCM perguntaram sobre um acordo estadual recente de Massachusetts referente à transferência de pessoas de instalações de cuidados de longo prazo para a comunidade, e se haverá impacto sobre os serviços de CSN.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o acordo propõe 2,400 transições durante um período de oito anos. A maioria dessas pessoas será atendida por meio de Dispensa de Serviços de Atendimento Domiciliar e Comunitário (HCBS) do MassHealth. Outras pessoas serão atendidas por programas do Departamento de Saúde Mental, e um número reduzido de pessoas receberá outros serviços do MassHealth, como o Programa de Atendimento Abrangente para Idosos (PACE) ou o Senior Care Options (SCO). O MassHealth não prevê que o resultado desse acordo terá um grande impacto sobre os serviços de CSN.