

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（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 法规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（CCM）会员和 CCM 家庭季度电话会议：2024 年 4 月 23 日和 5 月 2 日

### 会议日程

主题	时间
所有持续专业护理（CSN）服务交付增强功能更新	4 月 23 日 — 上午 10:00 - 10:40 5 月 2 日 — 下午 5:00 - 5:40
CCM 会员和 CCM 家庭 MassHealth 聆听会议	4 月 23 日 — 上午 10:40 - 11:30 5 月 2 日 — 下午 5:40 - 6:30

### CCM 会员和 CCM 家庭反馈和跟进

#### 1. CCM 家庭询问有关 CSN 劳动力计划的问题

- a. CCM 家庭询问有关留任奖金计划和贷款偿还计划的数据收集和成功衡量的问题。
  - i. **长期服务和支持办公室（OLTSS）回答：**现在要完全了解 CSN 留任奖金和贷款偿还计划的影响还为时过早。目前，MassHealth 可以报告，154 名护士已申请并有资格获得学生贷款偿还。MassHealth 目前正在努力与合格的护士申请人确定个人合同，并将继续监控护士服务承诺。CSN 留任奖金计划已向 37 个 CSN 代理机构和 204 名独立护士支付了 3,257 笔留任奖金。MassHealth 没有现成的数据确定有多少代理机构护士获得了留任奖金，但可以说，每季度提供的 CSN 时数平均增加了 5.8%，积极提供 CSN 服务的独立护士人数增加了 91 人。
- b. CCM 家庭询问贷款偿还计划资格要求的变化以及如何将这些变化传达给家庭？
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 向所有代理机构服务提供者、独立护士以及 CCM 会员和家庭发送了有关贷款偿还计划资格变化的电子邮件。最后一封发给 CCM 家庭的电子邮件是 2024 年 2 月 28 日发送的。此外，MassHealth 还请公共卫生部向本州 Listserv 中的所有护士发送了电子邮件。
- c. CCM 家庭询问为什么留任奖金和贷款偿还计划将要结束？
  - i. **OLTSS 回答：**CSN 留任奖金计划和贷款偿还计划都是通过《美国救援计划法案》（ARPA）资助的计划。ARPA 有极为明确的资金使用时间范围，这影响了留任奖金和贷款偿还计划的时间表。
- d. CCM 家庭询问贷款偿还计划是否可以延长，或者是否可以在以后重新启动？
  - i. **OLTSS 回答：**贷款偿还计划无法延长，因为支持该项计划的联邦资金是临时的，不再提供。
- e. CCM 家庭询问 CSN 留任奖金计划的三个层级是如何确定的？
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 通过与包括家庭和 CSN 服务提供者在内的利益相关者合作，制定了 CSN 留任奖金计划的层级。CCM 家庭首先建议提供较低的层级涵盖每日津贴和兼职护士。当 MassHealth 最初考虑将 36 小时层级作为最高层级时，CSN 代理机构建议将数字提高到 40 小时，以便涵盖工作时数超过 36 小时的护士，并鼓励其他护士增加工作时数，以达到最高层级的门槛。

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（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 法规和附属监管指南制定。

- f. CCM 家庭询问是否可以对代理机构护士在 CSN 留任奖金和 CSN 贷款偿还计划方面的经历进行调查？
    - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 感谢这一建议，并正在考虑对这两项计划进行调查。MassHealth 没有电子邮件地址或其他方式联系代理机构护士。
  - g. CCM 家庭询问谁将参加 MGH 健康专业人员协会（IHP）招聘会？
    - i. **OLTSS 回答：**将有来自 CSN 代理机构的代表、来自 MassHealth CSN 团队的会员以及来自 MassHealth 服务提供者注册团队的代表参加，他们可以介绍成为独立护士的过程。
- 2. CCM 家庭询问有关复杂护理助理（CCA）服务的问题和提供的反馈**
- a. OLTSS 询问如何从家庭收集有关 CCA 经历的定性数据？家人对此分享了反馈，包括保护调查回答匿名性的重要性和开展焦点小组的想法。
    - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 感谢这些反馈，并计划在 CCM 会员经历调查中添加有关 CCA 服务的问题，该调查将于 2025 年初实施。这些调查回答是匿名的。MassHealth 将继续考虑用其他方式收集有关 CCA 服务的定性反馈，例如通过焦点小组。
  - b. CCM 家庭询问在会员住院期间提供护理的 CCA 服务报销情况。
    - i. **OLTSS 回答：**目前，一旦医院或其他机构开始承担照顾会员的责任，MassHealth 将无法报销 CCA 服务费用。这将被视为重复服务，因为医院或其他机构正在获得提供这种级别护理的费用报销。
  - c. CCM 家庭询问 MassHealth 如何向目前未使用 CCA 服务的家庭推销该项服务？
    - i. **OLTSS 回答：**CCM 临床经理在季度或半年度电话会议中询问家庭有关 CCA 服务的信息，以及家庭是否希望添加此项服务。此外，MassHealth 在 CCM 会员网页 [mass.gov/ccm](https://mass.gov/ccm) 创建了一个页面，其中包括有关 CCA 服务的信息。
  - d. CCA 家庭请求 MassHealth 考虑授权 CCA 服务的文档记录时间。
    - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 将考虑这一反馈。目前，CCM 完成的 CCA 评估不包括文档记录时间。
  - e. CCM 家庭询问有多少 CCA 是家庭成员，有多少是非家庭成员，以及 CCM 是否有这一信息？
    - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 将从代理机构服务提供者处收集这些信息；但是，尚未确定需要这些报告的频率。CCM 临床经理在许多情况下可能知道 CCA 服务是否由家庭成员提供。但是，一些家庭在完成 CCA 评估并获得事先授权时尚未做出这一决定。此外，有些会员有多名 CCA 填补他们的工作时数，其中可能包括一些家庭成员和非家庭成员。
  - f. CCM 家庭询问 CCM 是否可以收集有关家庭成员选择成为 CCA 原因的信息？
    - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 会在 CCM 会员经历调查中添加有关 CCA 服务的问题，该调查将于 2025 年初开始。MassHealth 将考虑如何通过调查收集此类信息。
  - g. CCM 家庭询问是否可以实施类似于患者护理助理（PCA）选项的 CCA 弹性选项？
    - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 目前正在制定允许 CCA 弹性选项的流程。一旦实现，MassHealth 可能会考虑为 CCA 服务增加这种灵活性。

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（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 **MassHealth** 法规和附属监管指南制定。

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（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 法规和附属监管指南制定。

### 3. CCM 家庭询问有关 CCM 护士目录的问题

- a. CCM 家庭询问为什么没有更多家庭使用目录以及目录的营销方式是什么？
  - i. **OLTSS 回答：**CCM 临床经理在季度和半年度电话会议期间与会员和家庭讨论在线目录。此外，MassHealth 和 CCM 一直在制定一项沟通计划，其中包括面向会员、家庭和服务提供者的多媒体通信。该沟通计划的第一波将通知会员、家庭和服务提供者目录第二阶段的更新已完成。
- b. CCM 家庭询问 MassHealth 是否有通过目录在会员和护士之间进行多少次匹配的数据？
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 一直在与目录开发团队合作，添加一种跟踪匹配的方法，该方法将在第二阶段推出。CCM 临床经理还将在季度或半年度电话会议中询问会员和家庭是否在目录中进行了匹配。
- c. CCM 家庭询问是否可以使用该目录查找其他服务，例如复杂护理助理（CCA）或个人护理员（PCA）？
  - i. **OLTSS 回答：**CCM 护士目录目前只是一个查找 CSN 护士的平台，包括独立护士和为代理机构工作的护士。有一个单独的 PCA 目录，可在此处查找：<https://www.masspcadirectory.org/>。MassHealth 目前不打算为 CCA 服务开发单独的目录，但将来可能会考虑。

### 4. CCM 家庭分享了有关 MassHealth 与 CCM 会员和家庭沟通的反馈

- a. CCM 家庭分享了反馈，要求 MassHealth 考虑改善与 CCM 会员和家庭的沟通方式。
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 感谢这些反馈，并始终欢迎有关如何改进沟通的想法。MassHealth 向所有 CCM 会员和家庭发送有关新计划和即将举行的活动的电子邮件，并在 CCM 会员网页 [mass.gov/ccm](https://mass.gov/ccm) 中包括这些电子邮件副本。根据家庭反馈，MassHealth 最近还为某些通知设置了短信提醒。如需接收短信提醒，会员和/或家庭必须同意通过[本表](#)接收这些短信。
- b. CCM 家庭询问，新个案管理实体一旦获悉可提供的计划是否可以帮助与家庭沟通？
  - i. **OLTSS 回答：**绝对可以。个案管理实体将负责确保 CCM 会员和家庭了解所有可提供的资源和计划。
- c. CCM 家庭询问 MassHealth 与 CCM 会员和家庭的季度通话是否可以记录并与家庭分享？
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 已审查这些通话是否可录音并与家庭分享。虽然 MassHealth 无法录制与会员和家庭的实时通话，但由于分享受保护健康信息（PHI）方面的问题，MassHealth 可以录制 CSN 服务和 CCM 计划的更新演示，但不能有任何会员或家人参与通话。然后可以在我们的网页上分享该录音。MassHealth 计划录制下一个季度通话，并将其与实时通话的会议记录和幻灯片一起在网页上分享。

### 5. CCM 家庭询问有关 CCM 自然看护者救济金的问题

- a. CCM 家庭询问家庭是否了解救济金提交截止日期为 2024 年 6 月 1 日？
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 和 CCM 向所有家庭发送了一封电子邮件，通知救济金计划将于 2024 年 4 月 23 日结束。此外，UHealthSolutions 和 CCM 一直在积极地联系有资格获得任何一轮救济金但尚未收到付款的家庭。

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（EOHHS）的酌情决定而更改。最终政策决定将通过 MassHealth 法规和附属监管指南制定。

## 6. CCM 家庭询问有关服务提供者投诉的问题

- a. CCM 家庭询问有关会员和家庭与 CSN 服务提供者（包括代理机构和独立护士）之间问题的投诉、升级和调查流程。
  - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 审查 CCM 或 CCM 会员或家庭直接分享的所有关于 CSN 服务提供者的升级问题。根据问题的严重程度，MassHealth 在收到 CSN 服务投诉后可能采取的后续措施包括：与代理机构服务提供者讨论问题；审查事件或事故报告；审查代理机构账单记录；上报给其他州立组织或执照颁发委员会；和/或代理机构或独立护士服务提供者的现场访问、审计或其他审计活动。当发现服务提供者不遵守 CSN 规定时，MassHealth 可能会发布制裁措施和/或终止服务提供者的 MassHealth 注册。

## 7. CCM 家庭询问有关卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）健康公平数据计划的问题

- a. CCM 家庭询问公平数据是否包括会员家庭的心理社会信息，例如其他看护责任。
  - i. **OLTSS 回答：**EOHHS 健康公平数据计划注重收集 MassHealth 会员的身份信息数据，包括种族、族裔、语言、残障、性取向和性别认同。CCM 目前只会将有关会员种族和族裔的问题纳入 CCM 评估和重新评估中。对这些问题的回答完全是自愿的。

## 8. CCM 家庭询问其他最近的州和联邦决定以及对 CSN 服务的影响问题

- a. CCM 家庭询问 2024 年 4 月 22 日宣布的有关 80:20 工资分配作为服务提供者报销的 CMS 最终规则将如何影响 CSN 服务？
  - i. **OLTSS 回答：**CMS 关于服务提供者报销规则和工资分配的最终规则不适用于按服务收费计划；此项规则适用于通过 Medicaid 豁免计划提供的特定服务。因此，这项裁决不会影响 MassHealth CSN 服务。
- b. CCM 家庭询问最近马萨诸塞州关于将个人从长期护理设施转入社区的和解协议，以及这是否会对 CSN 服务产生影响。
  - i. **OLTSS 回答：**该和解协议提议在 8 年内进行 2,400 次过渡。这些参加者中的大多数人将通过 MassHealth 基于家庭和社区服务豁免接受服务。其他人将通过精神健康部的计划接受服务，少数人可能会通过其他 MassHealth 服务接受服务，例如年长者全包护理计划（PACE）或年长者护理选项（SCO）。MassHealth 预计该和解协议的结果不会对 CSN 服务产生重大影响。