

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 discretos 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 la familias de CCM: 23 de abril y 2 de mayo de 2024**

### AGENDA

Tema	Hora
Novedades sobre todas las mejoras en la prestación de Servicios de CSN	04/23: de 10:00 a 10:40 a. m. 05/02: de 05:00 a 05:40 p. m.
Sesión de MassHealth para escuchar comentarios de los afiliados y las familias de CCM	04/23: de 10:40 a 11:30 a. m. 05/02: de 05:40 a 06:30 p. m.

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

#### **1. Las familias de CCM hicieron preguntas sobre las iniciativas de la fuerza laboral de CSN (enfermería especializada de manera continua).**

- a. Las familias de CCM preguntaron sobre la obtención de datos y la evaluación del éxito del programa de bonos de retención y del programa de devolución de préstamos.
  - **Respuesta de la OLTSS:** Es demasiado pronto para entender plenamente el efecto de las iniciativas referidas a los bonos de retención y a los reembolsos de préstamos implementadas para los profesionales de CSN. Por el momento, MassHealth puede informar que 154 profesionales de enfermería cumplieron los requisitos y solicitaron el reembolso de un préstamo de estudios. MassHealth está actualmente trabajando para finalizar contratos individuales con los solicitantes calificados y continuará supervisando el compromiso de servicio de esos profesionales de enfermería. El programa de bonos de retención para CSN ha pagado 3,257 bonos de retención entre 37 agencias de servicios de CSN y 204 profesionales de enfermería independientes (IN). MassHealth no dispone inmediatamente de los datos para determinar cuántos profesionales de enfermería de las agencias han recibido un bono de retención, pero puede decir que la cantidad de horas de CSN provistas por trimestre aumentó un promedio del 5.8% y que hubo un aumento de 91 profesionales entre los IN que proveen servicios de CSN activamente.
- b. Las familias de CCM preguntaron sobre los cambios en los requisitos de elegibilidad para el programa de devolución de préstamos y sobre cómo se comunicaron estos cambios a las familias.
  - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth envió mensajes de correo electrónico a todos los proveedores de las agencias, a los profesionales de enfermería independientes y a los afiliados y las familias de CCM referidos a los cambios en la elegibilidad para el programa de devolución de préstamos. El último mensaje de correo electrónico a las familias de CCM se envió el 28 de febrero de 2024. Además, MassHealth le pidió al Departamento de Salud Pública que enviara un mensaje de correo electrónico a todos los profesionales de enfermería de su LISTSERV (lista de distribución) en el estado.

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 discretivos 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.

- c. Las familias de CCM preguntaron por qué están terminando los programas de bonos de retención y de devolución de préstamos.
    - **Respuesta de la OLTSS:** El programa de bonos de retención y el programa de devolución de préstamos para los prestadores de servicios de CSN fueron iniciativas que se financiaron mediante la Ley del Plan de Rescate Estadounidense (ARPA). Los fondos de la ARPA tienen períodos de tiempo muy específicos dentro de los cuales deben gastarse y eso afectó el cronograma tanto del programa de bonos de retención como del de devolución de préstamos.
  - d. Las familias de CCM preguntaron si se podría extender el programa de devolución de préstamos o relanzarlo más adelante.
    - **Respuesta de la OLTSS:** El programa de reembolso de préstamos no se puede extender, porque los fondos federales que lo apoyan son temporales y ya no están disponibles.
  - e. Las familias de CCM preguntaron cómo se determinaron los tres niveles del programa de bonos de retención para CSN.
    - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth creó los niveles del programa de bonos de retención para CSN con la participación de las partes interesadas, incluidas las familias y los proveedores de servicios de CSN. Las familias de CCM fueron las primeras en sugerir que se ofreciera un nivel más bajo para atraer a profesionales de enfermería que trabajen por día y a tiempo parcial. Cuando inicialmente MassHealth consideró tener como máximo un nivel de 36 horas, las agencias de servicios de CSN sugirieron subir la cantidad a 40 horas con el objeto de atraer a profesionales de enfermería que trabajaran más de 36 horas y también para alentar a otros profesionales de enfermería a que tomaran horas adicionales a fin de alcanzar el umbral del nivel más alto.
  - f. Las familias de CCM preguntaron si se podía encuestar a los profesionales de enfermería de las agencias respecto de su experiencia con los programas de bonos de retención y de devolución de préstamos para los prestadores de servicios de CSN.
    - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth agradece esta sugerencia y está considerando realizar una encuesta sobre estos dos programas. MassHealth no tiene direcciones de correo electrónico ni otros medios para comunicarse con los profesionales de enfermería de las agencias.
  - g. Las familias de CCM preguntaron sobre quiénes concurrirían a las ferias de trabajo del MGH IHP.
    - **Respuesta de la OLTSS:** Habrá representantes de las agencias de servicios de CSN, integrantes del equipo de CSN de MassHealth y representantes del equipo de inscripción de proveedores de MassHealth, quienes pueden hablar del proceso para llegar a ser un profesional de enfermería independiente.
- 2. Las familias de CCM hicieron preguntas y ofrecieron comentarios sobre los servicios de los asistentes para necesidades de atención compleja (CCA).**
- a. La OLTSS les pidió a las familias que ofrecieron comentarios sobre cómo obtener datos cualitativos de las familias acerca de sus experiencias con los CCA, incluidas la

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 discretos 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.

importancia de proteger el anonimato cuando se responden las encuestas y la idea de formar grupos focales.

- **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth agradece este comentario y está planeando agregar preguntas sobre los servicios de CCA a la Encuesta sobre la Experiencia de los Afiliados de CCM, que se implementará a principios de 2025. Las respuestas a esta encuesta serán anónimas. MassHealth seguirá considerando otras maneras de obtener comentarios cualitativos sobre los servicios de CCA, como a través de grupos focales.
- b. Las familias de CCM preguntaron sobre el reembolso de los servicios de CCA cuando proveen atención mientras un afiliado está hospitalizado.
- **Respuesta de la OLTSS:** En este momento, MassHealth no puede reintegrar los servicios de CCA una vez que un hospital u otra institución se hace cargo del afiliado. Se consideraría una duplicidad de servicios, ya que el hospital o la otra institución recibe el reintegro por proveer este nivel de atención.
- c. Las familias de CCM preguntaron sobre cómo promociona MassHealth los servicios de CCA entre las familias que no los están utilizando actualmente.
- **Respuesta de la OLTSS:** Durante sus llamadas trimestrales o bianuales, los administradores clínicos de servicios de CCM están consultando a las familias sobre los servicios de CCA y sobre si a las familias les interesaría que se agregara este servicio. Asimismo, MassHealth ha creado una página en la página web para los afiliados de CCM en [mass.gov/ccm](https://mass.gov/ccm), que contiene información sobre los servicios de CCA.
- d. Las familias de CCM preguntaron si MassHealth piensa autorizar horas para la documentación de los servicios de CCA.
- **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth tendrá en cuenta este comentario. En la actualidad, las evaluaciones de los CCA que CCM realizó no incluyen horas para documentación.
- e. Las familias de CCM preguntaron cuántos CCA son integrantes de la familia y cuántos no lo son, y si CCM tiene esta información.
- **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth obtendrá esta información de los proveedores de las agencias; sin embargo, todavía no se ha determinado con qué frecuencia se solicitarán estos informes. En muchos casos, los administradores clínicos de servicios de CCM pueden saber si es un integrante de la familia quien provee los servicios de CCA, pero algunas familias no habían tomado esa decisión al momento de completar su evaluación de CCA y de que se les expidiera su autorización previa. Además, hay afiliados que tienen diversos CCA que ocupan sus horas, algunos de los cuales podrían ser integrantes de la familia y otros, no.
- f. Las familias de CCM preguntaron si CCM podría obtener información sobre por qué los integrantes de la familia están optando por ser CCA.
- **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth incorporará preguntas sobre los servicios de CCA en la encuesta respecto de la experiencia de los afiliados de CCM, que se iniciará a principios de 2025. MassHealth considerará de qué forma se podría reunir esta clase de información en la encuesta.



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 discretivos 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.

comentarios de las familias, MassHealth también estableció recientemente el envío de alertas por mensajes de texto para hacer ciertos anuncios. Para recibir alertas por mensajes de texto, los afiliados o las familias deben dar su consentimiento mediante [este formulario](#).

- b. Las familias de CCM preguntaron si la nueva entidad de administración de casos podría, una vez gestionada, ayudar con la comunicación a las familias acerca de los programas disponibles.
    - **Respuesta de la OLTSS:** Por supuesto. La entidad de administración de casos se encargará de garantizar que los afiliados y las familias de CCM conozcan todos los recursos y programas que tienen a disposición.
  - c. Las familias de CCM preguntaron si se pueden grabar y compartir con las familias las llamadas trimestrales de MassHealth a los afiliados y las familias de CCM.
    - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha revisado si estas llamadas se pueden grabar y compartir con las familias. Aunque MassHealth no puede grabar llamadas en directo a los afiliados y las familias debido a cuestiones de divulgación de información de salud protegida (PHI), MassHealth sí puede grabar la presentación de novedades sobre los servicios de CSN y del programa de CCM sin que intervenga ningún afiliado ni ninguna familia en la llamada. Luego esta grabación se puede publicar en nuestra página web. MassHealth planeará que se grabe la próxima llamada trimestral y se publique en la página web junto con las minutas y las imágenes de las llamadas en directo.
- 5. Las familias de CCM hicieron preguntas sobre los fondos de asistencia del cuidador inmediato de CCM.**
- a. Las familias de CCM preguntaron si las familias saben que el 1 de junio de 2024 terminan las presentaciones de fondos de asistencia.
    - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth y CCM enviaron el 23 de abril de 2024 un mensaje de correo electrónico a todas las familias sobre la finalización del programa de fondos de asistencia. Además, UHealthSolutions y CCM han estado comunicándose activamente con las familias que son elegibles para cualquiera de las fases de los fondos de asistencia, pero que aún no han recibido el pago.
- 6. Las familias de CCM hicieron preguntas sobre las reclamaciones a los proveedores.**
- a. Las familias de CCM preguntaron sobre el proceso de reclamo, elevación a un nivel superior e investigación de las cuestiones que los afiliados y las familias tienen con los proveedores de servicios de CSN, incluidas las agencias y los profesionales de enfermería independientes.
    - **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth revisa todas las inquietudes relativas a los proveedores de servicios de CSN que han sido elevadas a un nivel superior y que CCM, los afiliados o las familias de CCM informan directamente. Las medidas subsiguientes que MassHealth puede tomar después de recibir una reclamación respecto de un servicio de CSN, mientras se establece la gravedad del problema, pueden incluir: conversar sobre el asunto con el proveedor de la agencia; revisar informes del incidente o accidente; revisar el historial de facturación de la agencia; elevación a otras organizaciones o entes autorizadores del estado; o visitas al lugar,

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.

auditorías u otras actividades de inspección de la agencia o del proveedor del profesional de enfermería independiente. Cuando se determina que un proveedor ha incumplido el reglamento de CSN, MassHealth puede imponerle sanciones o dar por terminada su inscripción en MassHealth.

**7. Las familias de CCM hicieron preguntas sobre la iniciativa de la EOHHS para reunir datos de la equidad en la salud.**

- a. Las familias de CCM preguntaron si los datos de la equidad incluirían información psicosociológica de la familia de los afiliados, como las responsabilidades de cuidar a otros.

• **Respuesta de la OLTSS:** La iniciativa de la EOHHS para reunir datos de la equidad en la salud se centra en información identificativa de los afiliados de MassHealth; incluidos raza, grupo étnico, idioma, discapacidad, orientación sexual e identidad de género. En este momento, CCM solo incorporará preguntas sobre la raza y el grupo étnico del afiliado en la evaluación y reevaluación de CCM. Las respuestas a estas preguntas son completamente voluntarias.

**8. Las familias de CCM hicieron preguntas sobre otras decisiones estatales y federales recientes y sus efectos en los servicios de CSN.**

- a. Las familias de CCM preguntaron sobre cómo afectará a los servicios de CSN la Regla final de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), anunciada el 22 de abril de 2024, que se refiere a la proporción 80/20 en la transferencia a los salarios para el reembolso a los proveedores.

• **Respuesta de la OLTSS:** La Regla final de CMS sobre los requisitos para el reembolso a los proveedores y una transferencia al salario no se aplica a los honorarios de los programas de servicios; esta regla es para servicios específicos que no se proveen a través del programa de exención de Medicaid. Por lo tanto, esta reglamentación no afecta a los servicios de CSN de MassHealth.

- b. Las familias de CCM preguntaron sobre una resolución reciente del estado de Massachusetts referida al traspaso de personas desde los centros de atención a largo plazo hacia la comunidad y sobre si habrá un efecto en los servicios de CSN.

• **Respuesta de la OLTSS:** La resolución propone realizar 2,400 transiciones en un período de 8 años. La mayoría de estos participantes serán atendidos mediante las exenciones de MassHealth para servicios basados en el hogar y la comunidad. Otros recibirán los servicios previstos en los programas del Departamento de Salud Mental (DMH) y una pequeña cantidad será atendida a través de otros servicios de MassHealth, como el Programa de Atención Integral para Personas de la Tercera Edad (PACE) o las Opciones de Atención para Personas de la Tercera Edad (SCO). MassHealth no anticipa que el resultado de esta resolución vaya a tener un gran efecto en los servicios de CSN.