

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: Thành Viên CCM và Cuộc Gọi Hàng Quý cho Gia Đình và Thành Viên CCM: Ngày 23 tháng 4 và ngày 2 tháng 5 năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH NGHỊ SỰ

Chủ đề	Thời gian
Cập nhật về những cải thiện về cách cung cấp dịch vụ CSN	Ngày 23/4 – 10 giờ – 10 giờ 40 sáng Ngày 2/5 – 5 giờ – 5 giờ 40 chiều
Buổi lắng nghe MassHealth cho các thành viên CCM và các gia đình CCM	Ngày 23/4 – 10 giờ 40 – 11 giờ 30 sáng Ngày /5 – 5 giờ 40 – 6 giờ 30 chiều

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

1. Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về Sáng kiến Lực lượng lao động CSN.

- a. Các gia đình CCM đã hỏi về việc thu thập dữ liệu và đo lường thành công cho chương trình tiền thưởng để khuyến khích lực lượng CSN và chương trình trả nợ khoản vay.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Còn quá sớm để hiểu rõ về tác động của tiền thưởng để giữ lại lực CSN và các sáng kiến hoàn trả khoản vay. Tại thời điểm này, MassHealth có thể báo cáo rằng 154 y tá đã nộp đơn và đủ điều kiện để được hoàn trả khoản vay sinh viên. MassHealth hiện đang làm việc để hoàn thiện các hợp đồng cá nhân với các ứng viên y tá đủ điều kiện và sẽ tiếp tục theo dõi các cam kết dịch vụ y tá. Chương trình thưởng duy trì CSN đã phân phát 3,257 khoản tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN tại 37 cơ quan CSN và 204 y tá độc lập. MassHealth không có sẵn dữ liệu để xác định có bao nhiêu y tá của cơ quan đã nhận được tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN nhưng có thể nói số giờ CSN được cung cấp mỗi quý tăng trung bình 5.8% và số y tá độc lập (IN) đang tích cực cung cấp dịch vụ CSN gia tăng lên 91 người.
- b. Các gia đình CCM đã hỏi về những thay đổi về các yêu cầu hội đủ điều kiện cho chương trình trả nợ khoản vay và những thay đổi này được thông báo cho các gia đình như thế nào?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã gửi email cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ, y tá độc lập, và các thành viên CCM và gia đình về những thay đổi đủ điều kiện cho chương trình trả nợ khoản vay. Email cuối cùng gửi cho các gia đình CCM được gửi vào ngày 28 tháng ² năm 2024. Ngoài ra, MassHealth đã yêu cầu Sở Y tế Công cộng gửi email đến tất cả các y tá trong danh sách của tiểu bang.
- c. Các gia đình CCM đã hỏi tại sao các chương trình tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN và trả nợ khoản vay lại kết thúc.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Chương trình tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN và chương trình hoàn trả khoản vay đều là những sáng kiến được tài trợ thông qua Đạo luật Kế hoạch Cứu hộ Hoa Kỳ (ARPA). Các quỹ ARPA có các khung thời gian rất cụ thể mà chúng cần phải được chi tiêu, điều này ảnh hưởng đến các mốc

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.

thời gian của cả tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN và các chương trình trả nợ khoản vay.

- d. Các gia đình CCM hỏi liệu chương trình trả nợ khoản vay có thể được gia hạn hay liệu nó có thể được mở lại sau này không?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Chương trình hoàn trả khoản vay không thể được gia hạn vì các quỹ liên bang hỗ trợ chương trình là tạm thời và không còn nữa.
- e. Các gia đình CCM đã hỏi làm thế nào để xác định ba cấp bậc cho chương trình tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã phát triển các cấp bậc cho chương trình tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN bằng cách tham gia với các bên liên quan bao gồm các gia đình và nhà cung cấp CSN. Các gia đình CCM là những người đầu tiên đề nghị cung cấp một cấp bậc thấp hơn để nắm bắt công tác phí và y tá bán thời gian. Lúc ban đầu MassHealth xem xét việc có một bậc 36 giờ là bậc cao nhất, các cơ quan CSN đề nghị tăng con số lên 40, để bao gồm các y tá làm việc ngoài 36 giờ và cũng khuyến khích các y tá khác nhận thêm giờ để đáp ứng ngưỡng cho bậc cao nhất.
- f. Các gia đình CCM đã hỏi liệu các y tá của cơ quan có thể được khảo sát về trải nghiệm của họ về tiền thưởng khuyến khích lực lượng CSN và các chương trình trả nợ khoản vay CSN hay không.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đánh giá cao đề xuất này và đang xem xét một cuộc khảo sát cho hai chương trình này. MassHealth không có địa chỉ email hoặc các phương tiện khác để liên lạc với y tá của cơ quan
- g. Các gia đình CCM đã hỏi về những người sẽ tham dự hội chợ việc làm MGH IHP?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Sẽ có đại diện từ các cơ quan CSN, thành viên từ nhóm MassHealth CSN và đại diện từ nhóm ghi danh cho nhà cung cấp MassHealth, những người có thể nói chuyện về quy trình trở thành một y tá độc lập.

2. Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi và cho ý kiến về Dịch vụ Trợ lý Chăm sóc Phức hợp (CCA)

- a. OLTSS đã hỏi về cách thu thập dữ liệu định tính từ các gia đình về trải nghiệm của CCA mà các gia đình đã chia sẻ góp ý, bao gồm tầm quan trọng của việc bảo vệ tính ẩn danh của các câu trả lời khảo sát và ý tưởng tiến hành các buổi khảo sát nhóm.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đánh giá cao ý kiến này và đang có kế hoạch bổ sung các câu hỏi về các dịch vụ CCA vào Khảo sát Trải nghiệm của Thành viên CCM, sẽ được thực hiện vào đầu năm 2025. Những câu trả lời khảo sát này là ẩn danh. MassHealth sẽ tiếp tục xem xét các cách khác để thu thập ý kiến định tính về các dịch vụ CCA, chẳng hạn như thông qua các buổi khảo sát nhóm.
- b. Các gia đình CCM đã yêu cầu hoàn trả cho các dịch vụ CCA để cung cấp dịch vụ chăm sóc trong khi một thành viên đang ở trong bệnh viện.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Tại thời điểm này, MassHealth không thể hoàn trả cho các dịch vụ CCA khi bệnh viện hoặc tổ chức khác tiếp nhận chăm sóc thành viên. Điều này sẽ được coi là trùng lặp các dịch vụ vì bệnh viện hoặc cơ sở khác đang được hoàn trả để cung cấp mức độ chăm sóc này.

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.

- c. Các gia đình CCM đã hỏi về cách MassHealth quảng bá các dịch vụ CCA cho những gia đình hiện không sử dụng dịch vụ này.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Các quản lý lâm sàng CCM đang hỏi các gia đình trong các cuộc gọi hàng quý hoặc sáu tháng một lần về các dịch vụ CCA và liệu các gia đình có quan tâm đến việc bổ sung dịch vụ này hay không. Ngoài ra, MassHealth đã tạo một trang trên trang web của thành viên CCM tại mass.gov/ccm, trong đó có thông tin về các dịch vụ CCA.
- d. Các gia đình CCA đã yêu cầu MassHealth xem xét cho phép tính thời gian lập hồ sơ cho các dịch vụ CCA.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth sẽ xem xét ý kiến này. Hiện tại, các thẩm định về CCA do CCM hoàn thành không bao gồm thời gian để lập hồ sơ.
- e. Các gia đình CCM đã hỏi có bao nhiêu CCA là thành viên gia đình so với các thành viên không phải là thành viên gia đình và liệu CCM có thông tin này hay không.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth sẽ thu thập thông tin này từ các nhà cung cấp dịch vụ; tuy nhiên, nhịp độ mà các báo cáo này sẽ được yêu cầu vẫn chưa được xác định. Các quản lý lâm sàng CCM có thể nhận biết trong nhiều trường hợp về việc liệu các dịch vụ CCA có được cung cấp bởi một thành viên trong gia đình hay không, tuy nhiên, một số gia đình đã không đưa ra quyết định đó vào thời điểm họ hoàn thành thẩm định về CCA và được cấp phép trước. Ngoài ra, có những thành viên có nhiều CCA lấp đầy giờ của họ, có thể bao gồm một số thành viên trong gia đình và các thành viên không phải là gia đình.
- f. Các gia đình CCM đã hỏi liệu CCM có thể thu thập thông tin về lý do tại sao các thành viên gia đình chọn trở thành CCA hay không.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth sẽ kết hợp các câu hỏi về các dịch vụ CCA vào cuộc khảo sát trải nghiệm của thành viên CCM, sẽ được mở vào đầu năm 2025. MassHealth sẽ xem xét cách thức thu thập loại thông tin này thông qua cuộc khảo sát.
- g. Các gia đình CCM đã hỏi về việc liệu một lựa chọn CCA Flex, tương tự như tùy chọn PCA, có thể được thiết lập hay không.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth hiện đang phát triển trên một quy trình cho phép lựa chọn CCA một cách linh hoạt và khi có thể đạt được điều này, MassHealth có thể xem xét bổ sung sự linh hoạt này vào các dịch vụ CCA.

3. Các gia đình CCM đã đặt câu hỏi về Danh bạ Y tá CCM

- a. Các gia đình CCM đã hỏi về lý do tại sao nhiều gia đình không sử dụng danh bạ này và cách nó được quảng bá trên thị trường.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Các quản lý lâm sàng CCM đang thảo luận về danh bạ trực tuyến với các thành viên và gia đình trong các cuộc gọi hàng quý và sáu tháng một lần. Ngoài ra, MassHealth và CCM đã làm việc trên một kế hoạch truyền thông bao gồm truyền thông đa phương tiện hướng tới các thành viên, gia đình và nhà cung cấp. Giai đoạn đầu tiên của kế hoạch truyền thông này sẽ thông báo

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.

cho các thành viên, gia đình và nhà cung cấp rằng các bản cập nhật cho Giai đoạn II của thư mục đã hoàn thành.

- b. Các gia đình CCM đã hỏi liệu MassHealth có dữ liệu về số lượt ghép giữa các thành viên và y tá đã được thực hiện thông qua thư mục hay không?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã làm việc với nhóm phát triển thư mục để thêm một cách để theo dõi các lượt ghép, sẽ được đưa ra trong Giai đoạn II. Các quản lý lâm sàng CCM cũng sẽ hỏi các thành viên và gia đình xem họ đã thực hiện bất kỳ kết nối nào trên danh bạ trong các cuộc gọi hàng quý hoặc sáu tháng một lần hay chưa.
- c. Các gia đình CCM đã hỏi liệu thư mục có thể được sử dụng để tìm các dịch vụ khác hay không, như trợ lý chăm sóc phức hợp (CCA) hoặc nhân viên chăm sóc cá nhân (PCA).
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Danh bạ Y tá CCM hiện chỉ là một nền tảng để tìm các y tá CSN, bao gồm các y tá và y tá độc lập làm việc cho một cơ quan. Có một thư mục PCA riêng biệt có thể được tìm tại đây: <https://www.masspcadirectory.org/>. MassHealth hiện không có kế hoạch phát triển một danh mục riêng cho các dịch vụ CCA, nhưng có thể xem xét điều này trong tương lai.

4. Các gia đình CCM đã chia sẻ ý kiến về cách thức liên lạc của MassHealth với các thành viên và gia đình CCM

- a. Các gia đình CCM đã chia sẻ ý kiến và yêu cầu MassHealth xem xét các cách để cải thiện sự liên lạc với các thành viên và gia đình CCM.
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đánh giá cao ý kiến này và luôn hoan nghênh các ý tưởng về cách cải thiện sự liên lạc. MassHealth gửi email về các chương trình mới và các sự kiện sắp tới cho tất cả các thành viên CCM và gia đình, và bao gồm các bản sao của những email này trên trang web của thành viên CCM tại mass.gov/ccm. Dựa theo ý kiến của gia đình, MassHealth gần đây cũng đã thiết lập cảnh báo bằng tin nhắn cho một số loại thông báo nhất định. Để nhận được thông báo bằng tin nhắn, các thành viên và gia đình phải đồng ý nhận những tin nhắn này thông qua [mẫu đơn này](#).
- b. Các gia đình CCM hỏi liệu tổ chức quản lý hồ sơ mới, sau khi mua, có thể giúp liên lạc với các gia đình về các chương trình có sẵn không?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Chắc chắn rồi. Đơn vị quản lý hồ sơ sẽ được giao nhiệm vụ đảm bảo các thành viên CCM và gia đình biết về tất cả các nguồn lực và chương trình có sẵn cho họ.
- c. Các gia đình CCM đã hỏi liệu các cuộc gọi hàng quý của MassHealth với các thành viên và gia đình CCM có thể được ghi lại và chia sẻ với các gia đình hay không?
 - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã xem xét liệu những cuộc gọi này có thể được ghi lại và chia sẻ với các gia đình hay không. Mặc dù MassHealth không thể ghi lại các cuộc gọi trực tiếp với các thành viên và gia đình, do các vấn đề liên quan đến việc chia sẻ thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI), MassHealth có thể ghi lại việc trình bày các cập nhật về các dịch vụ CSN và chương trình CCM mà không có bất kỳ thành viên hoặc gia đình nào trong cuộc gọi. Sau đó, bản ghi này có thể

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.

được chia sẻ trên trang web của chúng tôi. MassHealth sẽ lên kế hoạch ghi lại Cuộc Gọi Hàng Quý tiếp theo và chia sẻ nó trên trang web, cùng với biên bản và trang trình bày từ các cuộc gọi trực tiếp.

5. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về Quỹ cứu trợ người chăm sóc CCM tự nhiên

- a. Các gia đình CCM hỏi liệu các gia đình có biết về việc nộp quỹ cứu trợ kết thúc vào ngày 1 tháng 6 năm 2024 không?
 - i. **Hồi đáp của OLTSS:** MassHealth và CCM đã gửi email cho tất cả các gia đình về việc kết thúc chương trình quỹ cứu trợ vào ngày 23 tháng 4 năm 2024. Ngoài ra, UHealthSolutions và CCM đã tích cực liên lạc với các gia đình đủ điều kiện nhận bất kỳ khoản tiền cứu trợ nào nhưng chưa nhận được khoản tiền.

6. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về khiếu nại về nhà cung cấp

- a. Các gia đình CCM đã hỏi về khiếu nại, báo cáo và quy trình điều tra về các vấn đề mà các thành viên và gia đình gặp phải với các nhà cung cấp CSN, bao gồm các cơ quan và y tá độc lập.
 - i. **Hồi đáp của OLTSS:** MassHealth xem xét tất cả các mối lo ngại đã báo liên quan đến các nhà cung cấp CSN được chia sẻ trực tiếp bởi CCM hoặc bởi các thành viên CCM hoặc gia đình. Các bước tiếp theo mà MassHealth có thể thực hiện sau khi nhận được khiếu nại về dịch vụ CSN, trong khi chờ xét mức độ nghiêm trọng của mối lo ngại, có thể bao gồm: thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ của cơ quan về mối lo ngại; xem xét báo cáo sự cố hoặc tai nạn; xem xét lịch sử chi trả của cơ quan; báo cáo lên các tổ chức nhà nước hoặc hội đồng cấp phép khác; và hoặc, thăm hiện trường, kiểm toán hoặc các hoạt động kiểm toán khác của cơ quan hoặc nhà cung cấp y tá độc lập. Khi các nhà cung cấp được phát hiện là không tuân thủ các quy định của CSN, MassHealth có thể ban hành các biện pháp phạt và hoặc chấm dứt sự ghi danh của nhà cung cấp vào chương trình MassHealth.

7. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về sáng kiến dữ liệu công bằng về sức khỏe của EOHHS.

- a. Các gia đình CCM đã hỏi liệu dữ liệu công bằng có bao gồm thông tin tâm lý xã hội cho gia đình của các thành viên hay không, chẳng hạn như các trách nhiệm chăm sóc khác.
 - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Sáng kiến dữ liệu công bằng về sức khỏe của EOHHS tập trung vào việc thu thập dữ liệu về việc xác định thông tin cho các thành viên MassHealth, bao gồm chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuyết tật, khuynh hướng tính dục và bản dạng giới. CCM sẽ chỉ đưa các câu hỏi về chủng tộc và dân tộc của một thành viên vào các buổi đánh giá và buổi đánh giá lại của CCM tại thời điểm này. Câu trả lời cho những câu hỏi này là hoàn toàn tự nguyện.

8. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về các quyết định gần đây của tiểu bang và liên bang và sự ảnh hưởng đối với các dịch vụ 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.

- a. Các gia đình CCM đã hỏi về Quy tắc cuối cùng của CMS gần đây, được công bố vào ngày 22 tháng 4 năm 2024, về việc thông qua mức lương 80:20 để hoàn trả cho nhà cung cấp sẽ ảnh hưởng như thế nào đến các dịch vụ CSN?
 - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Quy tắc cuối cùng của CMS về các quy tắc bồi hoàn cho nhà cung cấp và thông qua tiền lương không áp dụng cho các chương trình phí dịch vụ; quy tắc này dành cho các dịch vụ cụ thể được cung cấp thông qua chương trình miễn trừ Medicaid. Do đó, phán quyết này không ảnh hưởng đến các dịch vụ CSN của MassHealth.
- b. Các gia đình CCM đã hỏi về một thỏa thuận gần đây của tiểu bang Massachusetts về việc chuyển các cá nhân ra khỏi các cơ sở chăm sóc dài hạn và vào cộng đồng, và liệu sẽ có ảnh hưởng đến các dịch vụ CSN hay không.
 - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Thỏa thuận đề xuất 2,400 lần chuyển tiếp trong khoảng thời gian 8 năm. Phần lớn những người tham gia này sẽ được phục vụ thông qua miễn trừ dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng của MassHealth. Những người khác sẽ được phục vụ các chương trình thông qua Department of Mental Health (Sở Sức Khỏe Tâm Thần), và một số ít có thể sẽ nhận được các dịch vụ thông qua các dịch vụ khác của MassHealth, chẳng hạn như Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện Cho Người Cao Niên (PACE) hoặc Các Lựa Chọn Chăm Sóc Người Cao Niên (SCO). MassHealth không dự đoán rằng kết quả của thỏa thuận này sẽ có tác động lớn đến các dịch vụ CSN.