

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.

INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO Ref.: Llamadas trimestrales a los afiliados y la familias de CCM: 6 y 15 de agosto de 2024.

AGENDA

Tema	Hora
Novedades sobre todas las mejoras en la prestación de Servicios de CSN	08/06: de 12:00 a 12:30 p. m. 08/15: de 05:00 a 05:30 p. m.
Comentarios de los afiliados y las familias de CCM	08/06: de 12:30 a 01:30 p. m. 08/15: de 05:30 a 06:30 p. m.

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

1. La OLTSS les preguntó a los afiliados y las familias de CCM si sería útil para los profesionales de enfermería que indicaran en su perfil del Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM que están dispuestos a trabajar en turnos diarios antes que en turnos programados regularmente (como semanalmente).

a. Respuestas de los afiliados y las familias de CCM:

- I. Las familias comentaron que toda información que se pueda agregar al directorio es útil y, por lo tanto, también lo sería agregar la opción de turnos diarios para los servicios de enfermería.
- II. Otra familia dijo que quizás algunas familias no quieran profesionales de enfermería que trabajen por día debido al tiempo necesario para orientar y capacitar a cada profesional nuevo; no obstante, esto es una elección de cada familia.
- III. Las familias de CCM preguntaron cómo se representaría la cobertura diaria en las autorizaciones previas.
 1. **Respuesta de la OLTSS:** CCM colaboraría con el profesional de enfermería y la familia para hallar la mejor manera de agregar horas a una autorización previa y las autorizaciones previas se podrían adaptar a los posibles cambios que sobrevengan con el tiempo.
- IV. Las familias de CCM preguntaron si los profesionales de enfermería que trabajan por día serían elegibles para el reembolso por el tiempo de capacitación.
 1. **Respuesta de la OLTSS:** Sí, los profesionales de enfermería que trabajan por día serían elegibles para facturar las 8 horas del tiempo de capacitación cuando empiezan a trabajar con un afiliado nuevo por primera vez.

2. La OLTSS les pidió a los afiliados y las familias de CCM sus comentarios sobre los métodos de comunicación.

a. Respuestas de los afiliados y las familias de CCM:

- I. Las familias de CCM consultaron sobre la posibilidad de recibir mensajes tanto por correo electrónico como de texto y sobre cómo elegir una sola opción.

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.

1. **Respuesta de la OLTSS:** Los afiliados y las familias de CCM deben inscribirse para recibir avisos de mensajes de texto. Si un afiliado o una familia desea dejar de recibir avisos de mensajes de texto, por favor, comuníquese a su administrador clínico de servicios de CCM. Actualmente no hay una manera de cancelar las actualizaciones que la OLTSS o CCM envían por correo electrónico. La OLTSS no recomienda que las familias reemplacen los correos electrónicos por los mensajes de texto, ya que se envía más información por correo electrónico y podrían perder comunicaciones importantes.
3. **Las familias hicieron preguntas y ofrecieron comentarios sobre los aumentos del 1 de agosto en las tarifas por servicios de CSN (enfermería especializada de manera continua)**
 - a. Las familias de CCM expresaron preocupación porque las agencias están ofreciendo pagar a sus profesionales de enfermería tarifas diferentes que siguen los aumentos de los servicios de CSN y preguntaron si MassHealth está supervisando qué están haciendo las agencias con respecto a los aumentos de tarifas.
 1. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha estado alentando a las agencias a que comuniquen los aumentos de tarifas directamente a los profesionales de enfermería, ya que la intención del aumento fue ayudar a afrontar las dificultades de la fuerza laboral. Además, recientemente MassHealth les ha agregado a las agencias de servicios de CSN el requisito de presentar un informe anual sobre su personal, el cual debe incluir información sobre los salarios brutos de los profesionales de enfermería. Las agencias tienen que presentar este nuevo informe a MassHealth todos los años. En MassHealth estamos limitados respecto de cómo podemos exigirles a las agencias que usen nuestras tarifas, porque MassHealth no tiene una transferencia a los salarios de los servicios de CSN; no obstante, MassHealth también les ha comunicado varias veces a las agencias que el propósito de estos aumentos de tarifas es apoyar el incremento salarial de los profesionales de enfermería.
 - b. Las familias de CCM le pidieron a MassHealth que considere implementar una transferencia a los salarios en las tarifas futuras.
 1. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth hablará de esto internamente.
 - c. Las familias de CCM preguntaron si MassHealth está incluyendo a las agencias en las conversaciones sobre las definiciones de enfermedad aguda a fin de considerar en el futuro una mejor tarifa posible para los afiliados que son enfermos agudos.
 1. **Respuesta de la OLTSS:** Los informes del personal de las agencias de servicios de CSN que MassHealth recibirá incluyen preguntas referidas a si las agencias aplican aumentos a los casos de afiliados con enfermedades agudas y cómo lo hacen.
 - d. Las familias de CCM le pidieron a MassHealth que reconsidere una tarifa para enfermedades agudas.

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.

- I. **Respuesta de la OLTSS:** De acuerdo con las inquietudes que surgieron en la audiencia pública, el reglamento de tarifas de CSN actualizado no incluye el adicional originalmente propuesto para la tarifa de tecnología de punta de CSN. La preocupación de MassHealth fue particularmente que, si se agregara la tarifa de tecnología de punta como se propuso originalmente, podría ocurrir que los profesionales de enfermería dejaran el caso de algunos afiliados para preferir otros, lo cual ocasionaría un movimiento de profesionales de enfermería dentro de la población de CCM.

MassHealth analizó la posibilidad de mejorar la tarifa para la atención de enfermedades agudas; sin embargo, no se pudo lograr consenso sobre un criterio claro respecto del adicional de tarifas de enfermedades agudas. Además, se necesitaría una segunda audiencia pública para recibir los comentarios del público sobre un adicional de tarifas de enfermedades agudas. A fin de evitar que se demore el aumento de tarifas para todos los RN y LPN, MassHealth procedió a finalizar las partes del reglamento que recibieron apoyo importante.

MassHealth puede considerar que más adelante se agregue una tarifa de enfermedades agudas u otro tipo de tarifa mejorada con los comentarios de las partes interesadas, incluidos los afiliados y las familias de CCM.

- e. Las familias de CCM preguntaron si hay diferencias entre los índices de reembolso de los profesionales de enfermería independientes y los de las agencias.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** Los índices de reembolso de las agencias se establecen por encima de los índices de reembolso de los profesionales de enfermería independientes para contrarrestar los gastos generales de las agencias. Los índices de reembolso de los profesionales de enfermería independientes tienen en cuenta también los gastos administrativos en los que ellos incurren.

4. Las familias de CCM preguntaron sobre el requisito exigido a las agencias de servicios de CSN respecto de presentar un informe anual de su personal.

- a. Las familias de CCM preguntaron si MassHealth se fija en los gastos generales de las agencias referidos a los salarios de los profesionales de enfermería.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** Las agencias de servicios de CSN deben presentarle a MassHealth informes de gastos anuales con una explicación de los gastos generales.
- b. Las familias de CCM preguntaron si los informes de las agencias sobre su personal y los salarios reflejarán la cantidad de profesionales de enfermería empleados tanto al comienzo como al final del año.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** Hemos estado reuniendo información sobre la contratación y retención de las agencias durante el año pasado y seguiremos haciéndolo.

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.

5. La familias de CCM preguntaron sobre los tiempos referidos a capacitación y a documentación.

- a. Las familias preguntaron si el índice de reembolso por el tiempo de capacitación es igual a los índices de reembolso estándares por los servicios de CSN.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** Actualmente MassHealth puede equiparar los reembolsos por el tiempo de capacitación de CSN a las tarifas de CSN diarias, semanales y de días feriados. Lamentablemente MassHealth ha descubierto hace poco que nuestro sistema de facturación es incompatible para poder pagar el tiempo de capacitación de CSN con el índice de reembolso de los servicios de CSN nocturnos. MassHealth se ocupará de resolver este tema en cuanto se realicen las actualizaciones del sistema que lo permitan; mientras tanto, las agencias de CSN y los profesionales de enfermería independientes no pueden recibir un reembolso igual a la tarifa nocturna por el tiempo de capacitación de CSN que tenga lugar entre las 03:00 p. m. y las 07:00 a. m.
- b. Las familias preguntaron si las 8 horas de capacitación se tienen que distribuir entre todos los profesionales de enfermería que trabajen con un afiliado.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** Las horas de capacitación de CSN son específicas del profesional de enfermería y específicas del afiliado. Cuando un profesional de enfermería empieza a trabajar con un afiliado por primera vez, MassHealth le reembolsará a ese profesional de enfermería hasta 8 horas de tiempo de capacitación de CSN. Si hubiera varios profesionales de enfermería trabajando con un afiliado por primera vez, cada uno de ellos es elegible para facturar hasta 8 horas de tiempo de capacitación. Si un profesional de enfermería empieza a trabajar con más de un afiliado por primera vez, ese profesional de enfermería será elegible para facturar 8 horas de tiempo de capacitación por cada afiliado con quien esté trabajando.

6. Las familias de CCM preguntaron sobre la facturación y las normas de los profesionales de enfermería independientes.

- a. Las familias de CCM consultaron sobre las inquietudes que compartieron con ellas los profesionales de enfermería independientes acerca de la suspensión de los reclamos por servicios de CSN durante las dos últimas semanas.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth ha interpuesto detecciones de reclamos recientes de profesionales de enfermería independientes (IN). Las detecciones de reclamos no son requerimientos de facturaciones nuevas; las detecciones garantizan que los IN están cumpliendo con el reglamento actual. En las últimas semanas, se les han enviado comunicaciones a los IN para informarles que si alguno de sus reclamos no concuerda con las detecciones de reclamos, ese reclamo será suspendido para su revisión manual. Una vez revisado cada reclamo, se procederá a pagarlo o a rechazarlo. Si un reclamo es rechazado, el profesional de enfermería tiene la oportunidad de volver a presentarlo.

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.

b. Las familias de CCM hicieron preguntas sobre la optimización de los registros de los profesionales de enfermería independientes.

I. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth no tiene actualmente un sistema electrónico para llevar los registros de los profesionales de enfermería independientes. MassHealth puede seguir analizando este asunto; sin embargo, implementar un sistema electrónico para el registro de los proveedores de servicios de CSN demandaría una inversión significativa.

- Las familias de CCM preguntaron sobre otras maneras de llevar el registro de los IN, como pedirles a los padres que firmen las notas, poner una copia de las notas a disposición de las familias o solicitar las planillas de horas trabajadas.

a. **Respuesta de la OLTSS:** La primavera pasada, MassHealth dio una capacitación a los IN para repasar los requisitos que deben cumplir sobre documentación y las plantillas que MassHealth ha creado, incluidas las plantillas para establecer un plan de atención y notas sobre el avance del servicio de enfermería. MassHealth ha considerado la idea de solicitar planillas de las horas que trabajan los IN; sin embargo, hemos recibido comentarios variados de parte de las familias sobre si para ellas esto resultaría útil o más engorroso. Basado en estos comentarios, MassHealth no se ha propuesto solicitar planillas de horas trabajadas a los proveedores de IN. El reglamento de MassHealth exige que todos los proveedores, incluidas las agencias y los IN, conserven en todo momento una copia de la historia clínica del afiliado en la casa del afiliado, la cual incluya las notas de los turnos. MassHealth recalca este requisito durante todas nuestras capacitaciones con los proveedores de IN.

c. Las familias de CCM preguntaron si MassHealth es el empleador de los profesionales de enfermería independientes.

I. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth no emplea a los profesionales de enfermería independientes, ellos trabajan como contratistas independientes.

7. Las familias de CCM preguntaron sobre el programa de Asistente para necesidades de atención compleja (CCA).

a. Las familias de CCM preguntaron si recibirán compensación por más de 40 horas de servicios de CCA semanales cuando su agencia empleadora programe solamente 40 horas para el integrante de la familia.

I. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth no tiene actualmente un índice de reembolso por horas extras establecido para los servicios de CCA, lo que puede ser el motivo de que una agencia no programe que un CCA trabaje más de 40 horas por semana. Los afiliados de CCM pueden tener a más de un CCA que les provea sus servicios, lo cual es una forma de poder usar

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.

esas horas adicionales. Así también los CCA pueden estar empleados en más de una agencia y, si lo prefieren, distribuir las horas entre las agencias. La página web de los afiliados de CCM [CCM member web page on mass.gov](http://www.mass.gov/ccm-member-web-page) contiene una lista de las agencias que proveen servicios de CCA y también los administradores clínicos de servicios de CCM pueden hablar con las familias sobre las agencias que proveen servicios de CCA en su área.

- b. Las familias de CCM preguntaron si a las agencias se les permite negarse a emplear a un integrante de la familia como CCA a menos que la familia reciba servicios de CSN a través de la misma agencia.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** Esto, en última instancia, es decisión de cada agencia. MassHealth permite que un profesional de enfermería que le brinda servicios de CSN a una familia supervise al CCA, lo que a las agencias les facilita la tarea de observar a los CCA. Puede ser que una familia no tenga todavía un profesional de enfermería que le brinde servicios de CSN y algunas agencias no cuenten con personal de enfermería adicional para que supervise al CCA. En un caso así, MassHealth les recomienda a las familias comunicarse con su administrador clínico de servicios de CCM para hablar de las diferentes opciones, como otras agencias u otros servicios.
- c. Las familias de CCM preguntaron si en el futuro MassHealth aumentará los índices de reembolso por servicios de CCA.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** MassHealth realiza una revisión de las tarifas de las agencias de CSN y las tarifas de la enfermería independiente cada dos años, lo cual incluye revisar las tarifas de los servicios de CSN y de los CCA.

8. Las familias de CCM preguntaron sobre el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM.

- a. Las familias de CCM preguntaron si en los perfiles del directorio de profesionales de enfermería hay un lugar donde indicar cambios en la disponibilidad de los puestos.
 - I. **Respuesta de la OLTSS:** En el directorio de profesionales de enfermería, se pueden marcar los perfiles como activos o inactivos; de modo que si una familia ya no está buscando horas de servicios de enfermería, puede marcar su perfil como inactivo. Si la familia quisiera volver a buscar servicios de enfermería, puede reactivar su perfil y actualizar la información. Si es necesario, CCM puede ayudar a los afiliados y las familias con este proceso.

9. Las familias de CCM preguntaron sobre los beneficios de los empleados y las normas para los integrantes de las familias que trabajan como asistentes para necesidades de atención compleja.

- a. **Respuesta de la OLTSS:** Para efectuar preguntas sobre beneficios de los empleados y normas de las compañías, MassHealth recomienda que los asistentes para necesidades de atención compleja hablen con su agencia empleadora.