

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 sobre 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): 6 e 15 de agosto de 2024.

AGENDA

Tema	Horário
Atualizações sobre todos os aprimoramentos da prestação de serviços de CSN	8/6: 12 – 12:30 p.m. 8/15: 5:00 – 5:30 p.m.
Feedback de membros do CCM e de famílias do CCM	8/6: 12:30 – 1:30 p.m. 8/15: 5:30 – 6:30 p.m.

Feedback e acompanhamento de membros do CCM e de famílias do CCM

- 1. O Departamento de Apoio e Serviços de Longo Prazo (OLTSS) perguntou aos membros e famílias do CCM se seria útil que enfermeiros(as) indicassem em seus perfis do Diretório de Enfermeiros do CCM que estão dispostos(as) a trabalhar em turnos como diaristas (per diem), em vez de turnos regularmente programados (como toda semana).**

a. Respostas dos membros e famílias do CCM:

- as famílias compartilharam que qualquer informação que possa ser adicionada ao diretório é útil e, portanto, seria útil adicionar "per diem" como uma opção para turnos de enfermagem.
- Outra família compartilhou que algumas famílias podem não desejar trabalhar com enfermeiros(as) "per diem" devido ao tempo necessário para orientar e treinar um novo profissional de enfermagem sobre o caso de um membro; no entanto, essa é uma preferência que cabe a cada família.
- Famílias do CCM perguntaram como a cobertura "per diem" seria representada nas autorizações anteriores.
 - 1. Resposta do OLTSS:** o CCM trabalharia com o(a) enfermeiro(a) e a família para identificar a melhor forma de adicionar horas a uma autorização anterior, e as autorizações anteriores poderiam ser ajustadas para levar em conta possíveis mudanças que surgissem ao longo do tempo.
- As famílias do CCM perguntaram se os(as) enfermeiros(as) de plantão estariam qualificados(as) para reembolso do tempo de treinamento?
 - 1. Resposta do OLTSS:** sim, enfermeiros(as) de plantão estariam qualificados(as) para faturar pelas oito horas de treinamento ao começar a trabalhar com um novo membro.

- 2. O OLTSS pediu feedback aos membros e famílias do CCM sobre os esforços de comunicação**

a. Respostas dos membros e famílias do CCM:

- Uma família do CCM perguntou sobre receber tanto e-mails quanto mensagens de texto e como escolher apenas uma opção de comunicação.

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 sobre política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

1. **Resposta do OLTSS:** membros e famílias do CCM devem se inscrever para receber alertas por mensagens de texto. Se um membro ou família desejar parar de receber alertas por mensagem de texto, o seu gerente clínico do CCM deve ser informado. Atualmente não há uma maneira de optar por não receber atualizações do OLTSS/CCM por e-mail. O MassHealth não recomenda que as famílias substituam e-mails por mensagens de texto, pois mais informações são compartilhadas por e-mail e comunicações importantes podem ser perdidas.

3. Famílias do CCM fizeram perguntas e forneceram feedback sobre 1º de agosto.

Aumento das taxas do CSN para 2024

- a. As famílias do CCM expressaram preocupação de que as agências estão oferecendo diferentes níveis de pagamento para os(as) enfermeiros(as) depois dos aumentos das taxas de CSN e perguntaram se o MassHealth está monitorando o que as agências estão fazendo em relação aos aumentos das taxas.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth incentiva as agências a comunicarem os aumentos de taxas diretamente para os(as) enfermeiros(as), pois a intenção do aumento das taxas é ajudar a enfrentar os desafios da força de trabalho. O MassHealth também adicionou recentemente requisitos do relatório anual de pessoal de agências de CSN, que incluem o relatório de dados de salário bruto dos(as) enfermeiros(as) da agência. As agências são obrigadas a enviar esse novo relatório ao MassHealth, todos os anos. O MassHealth é limitado em termos de como podemos exigir que as agências usem nossas taxas porque o MassHealth não tem um repasse salarial para serviços de CSN; contudo, o MassHealth também comunicou às agências várias vezes que esses aumentos de taxa têm o objetivo de promover salários mais altos para enfermeiros.
- b. As famílias do CCM pediram ao MassHealth que considerasse um repasse salarial nas futuras taxas.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth discutirá esse assunto internamente.
- c. As famílias do CCM perguntaram se o MassHealth está incluindo as agências nas conversas sobre definições de alta acuidade, para considerar futuramente uma possível taxa aumentada para membros de alta acuidade?
 - i. **Resposta do OLTSS:** os relatórios de pessoal que o MassHealth estará coletando das agências de CSN incluem perguntas sobre se, e como, as agências aplicam aumentos de alta acuidade nos casos dos membros.
- d. As famílias do CCM pediram ao MassHealth para reconsiderar uma taxa de alta acuidade.
 - i. **Resposta do OLTSS:** baseada na quantidade significativa de preocupações levantadas na audiência pública, a regulamentação atualizada da taxa de CSN não inclui um adicional na taxa para alta tecnologia originalmente proposta. O MassHealth estava particularmente preocupado que o

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 sobre política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

acréscimo da taxa de alta tecnologia, conforme originalmente proposta, pudesse fazer com que enfermeiro(as) abandonassem alguns casos de membros em busca de outros, causando uma movimentação de enfermeiros(as) dentro da população do CCM.

O MassHealth explorou a criação de um incremento na taxa para alta acuidade; no entanto, não foi possível chegar a um consenso sobre critérios claros para um acréscimo na taxa de alta acuidade. Além disso, uma segunda audiência pública seria necessária para receber comentários do público sobre um adicional na taxa de alta acuidade. Para evitar atrasar o aumento de taxa para todos os RNs e LPNs, o MassHealth se mobilizou para finalizar as partes do regulamento que receberam suporte significativo.

O MassHealth pode considerar acrescentar uma taxa de alta acuidade ou outro tipo de taxa aumentada futuramente, com a contribuição de partes interessadas, incluindo membros do CCM e famílias.

- e. As famílias do CCM perguntaram se há diferenças nas taxas de reembolso entre enfermeiros(as) independentes e agências.
 - i. **Resposta do OLTSS:** as taxas de reembolso para a agência são mais altas do que as taxas de reembolso para enfermeiros(as) independentes, visando levar em conta os custos indiretos da agência; as taxas de reembolso dos(as) enfermeiros(as) independentes também levam em consideração os custos administrativos que os(as) enfermeiros(as) independentes incorrem.

4. Famílias do CCM fizeram perguntas sobre os requisitos do relatório anual de pessoal de agências de CSN

- a. Famílias do CCM perguntaram se o MassHealth considera os custos indiretos da agência em relação aos salários dos enfermeiros.
 - i. **Resposta do OLTSS:** as agências de CSN são obrigadas a enviar relatórios anuais de custos ao MassHealth com uma explicação dos custos indiretos.
- b. Famílias do CCM perguntaram se os relatórios de pessoal e salários da agência irão rastrear o número de enfermeiros(as) empregados(as) por uma agência no início do ano e no final do ano.
 - i. **Resposta do OLTSS:** neste último ano, coletamos dados de recrutamento e retenção de agências e continuaremos a fazê-lo.

5. Famílias do CCM fizeram perguntas sobre o treinamento de CSN e o prazo de documentação

- a. As famílias perguntaram se a taxa de reembolso pelo tempo de treinamento é a mesma que as taxas de reembolso padrão do MassHealth.
 - i. **Resposta do OLTSS:** atualmente, o MassHealth consegue reembolsar o tempo de treinamento de CSN para corresponder às nossas taxas de CSN para tarifas diurnas, de fim de semana e feriados. Infelizmente, o MassHealth descobriu recentemente que nosso sistema de faturamento é

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 sobre política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

incompatível para pagar pelo tempo de treinamento de CSN pela taxa de reembolso noturna de CSN. O MassHealth irá se esforçar para resolver esse problema assim que as atualizações do sistema forem feitas para resolver a questão. Enquanto isso, as agências de CSN e enfermeiros(as) independentes não poderão ser reembolsados(as) na mesma taxa noturna pelo tempo de treinamento de CSN que ocorre entre 3 pm e 7 am.

- b. As famílias perguntaram se as oito horas de tempo de treinamento precisam ser distribuídas entre todos(as) os(as) enfermeiros(as) que trabalham com um membro?
 - i. **Resposta do OLTSS:** o tempo de treinamento de CSN é específico para o(a) enfermeiro(a) e específico para o membro. Quando um(a) novo(a) enfermeiro(a) começa a trabalhar com um membro pela primeira vez, o MassHealth reembolsará até 8 horas de treinamento CSN a essa pessoa. Se houver vários(as) enfermeiros(as) trabalhando com um membro pela primeira vez, cada enfermeiro(a) está qualificado(a) para faturar até 8 horas de tempo de treinamento. Se um(a) enfermeiro(a) começar a trabalhar com mais de um membro pela primeira vez, ele(ela) estará qualificado(a) para faturar 8 horas de tempo de treinamento para cada novo membro com quem estiver trabalhando.

6. Famílias do CCM fizeram perguntas sobre faturamento e políticas para enfermeiros(as) independentes

- a. Famílias do CCM perguntaram sobre enfermeiros(as) independentes que compartilharam com as famílias preocupações sobre a suspensão de reivindicações de CSN nas últimas duas semanas.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth implementou recentemente detecções de reivindicações para enfermeiros(as) independentes (INs). As detecções de reivindicações não são novos requisitos de faturamento; as detecções garantem que os INs estejam em conformidade com as regulamentações atuais. Comunicações foram enviadas aos INs nas últimas semanas informando que, se alguma de suas reivindicações estiver em desacordo com as detecções de reivindicações, elas serão suspensas para revisão manual. Depois de cada reivindicação ser revisada, ela será encaminhada para pagamento ou recusa. Se as reivindicações forem recusadas, os(as) enfermeiros(as) terão a oportunidade de reenviá-las.
- b. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre faturamento e políticas para enfermeiros(as) independentes.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth não possui atualmente um sistema eletrônico de registro para enfermeiros(as) independentes. O MassHealth pode continuar a discutir a questão, mas, implementar um sistema de registros eletrônicos para os provedores de CSN exigiria financiamento significativo.

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 sobre política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

- As famílias do CCM perguntaram sobre outras maneiras de lidar com o registro de INs, como exigir assinaturas dos pais nas anotações, disponibilizar cópias das anotações para as famílias ou exigir folhas de ponto.
 - a. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth fez um treinamento sobre documentação para INs na primavera passada, revisando os requisitos de documentação para INs e os modelos que o MassHealth criou, incluindo modelos para a criação de um plano de cuidados e anotações de progresso de enfermagem. O MassHealth considerou a ideia de exigir folhas de ponto para INs; no entanto, recebemos opiniões mistas das famílias sobre se isso seria útil ou mais oneroso para as famílias. Com base nesse feedback, o MassHealth não implementou a exigência de folhas de ponto para os IN. Os regulamentos do MassHealth exigem que todos os prestadores, incluindo agências e INs, mantenham uma cópia dos registros médicos do membro, na casa do membro, em todos os momentos, o que inclui as anotações feitas durante os turnos. O MassHealth chama atenção para esse requisito durante todos os nossos treinamentos com os provedores IN.
 - c. As famílias do CCM perguntaram se o MassHealth é o empregador de enfermeiros(as) Independentes.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth não emprega enfermeiros(as) independentes, eles ou elas são profissionais autônomos.

7. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre o programa de Assistente Cuidados Complexos (CCA) e forneceram feedback

- a. As famílias do CCM perguntaram sobre serem indenizadas por mais de 40 horas de serviços de CCA em uma semana, quando o empregador da agência só agenda o membro da família por 40 horas.
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth atualmente não estabeleceu uma taxa de reembolso por horas extras para serviços de CCA, podendo esse ser o motivo pelo qual uma agência não agenda um CCA para trabalhar mais de 40 horas em uma semana. Membros do CCM podem ter mais de um CCA fornecendo serviços, o que é uma maneira de utilizar essas horas adicionais. Os CCAs também podem ser empregados por mais de uma agência e podem dividir as horas entre as agências, se preferirem. A página da web [CCM member web page on mass.gov](https://www.mass.gov/ccm-member-web-page) contém uma lista de agências que fornecem serviços de CCA e os gerentes clínicos do CCM também podem conversar com as famílias sobre agências que fornecem serviços de CCA em sua área.

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 sobre política serão estabelecidas por meio de regulamentos do MassHealth e orientações sub-regulatórias.

- b. As famílias do CCM perguntaram se as agências têm permissão para recusar empregar um membro da família como CCA, a menos que a família receba serviços de CSN por meio da mesma agência.
 - i. **Resposta do OLTSS:** essa é uma decisão que cabe a cada agência. O MassHealth permite que um(a) enfermeiro(a) CSN que trabalha com uma família forneça supervisão ao CCA, o que facilita a alocação de pessoal para os casos de CCA das agências. Se ainda não houver um(a) enfermeiro(a) de CSN trabalhando com uma família, algumas agências podem não ter pessoal de enfermagem adicional para supervisionar o CCA. Se uma família teve essa experiência com uma agência, o MassHealth recomenda que entre em contato com seus gerentes clínicos do CCM para discutir diferentes opções, como outras agências ou outros serviços.
 - c. As famílias do CCM perguntaram se o MassHealth irá aumentar as taxas de reembolso do CCA no futuro?
 - i. **Resposta do OLTSS:** o MassHealth realiza uma revisão de taxas para agências de CSN e taxas de enfermagem independentes a cada dois anos, que inclui uma revisão das taxas de CSN e das taxas de CCA.
- 8. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre o diretório dos(as) enfermeiros(as) do CCM**
- a. As famílias do CCM perguntaram se há um lugar para anotarem mudanças na disponibilidade de posição nos perfis do diretório de enfermeiros(as).
 - i. **Resposta do OLTSS:** os perfis incluídos no diretório de enfermeiros(as) podem ser marcados como ativos ou inativos. Assim sendo, se uma família não estiver mais procurando por horas de enfermagem, ela pode marcar seu perfil como inativo. Se a família quiser procurar por horas de enfermagem novamente, seu perfil pode ser reativado e as informações podem ser atualizadas. O CCM pode ajudar os membros/famílias nesse processo, se necessário.
- 9. As famílias do CCM fizeram perguntas sobre benefícios para empregados e políticas para membros da família que trabalham como assistentes de cuidados complexos.**
- a. **Resposta do OLTSS:** para perguntas sobre benefícios dos funcionários e políticas da empresa, o MassHealth recomenda que assistentes de cuidados complexos falem com o empregador de sua agência.