

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 规则和附属监管指南制定。

有关以下事项的后续跟进信息：社区个案管理（CCM）会员和 CCM 家庭季度电话会议：2024 年 8 月 6-15 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	8 月 6 日：下午 12:00 - 12:30
	8 月 15 日：下午 5:00 - 5:30
CCM 会员和 CCM 家庭的反馈	8 月 6 日：下午 12:30 - 1:30
	8 月 15 日：下午 5:30 - 6:30

CCM 会员和 CCM 家庭反馈和后续跟进

1. 长期服务和支持办公室（OLTSS）询问 CCM 会员和家庭，如果护士能够在他们的 CCM 护士名录个人资料中表明他们愿意“按日”轮班工作，而不是定期轮班（例如每周）工作，这是否会有帮助。
 - a. CCM 会员和家庭的回答：
 - i. 家庭表示，任何可以添加到名录中的信息都会有帮助，因此将“按日”轮班作为护理轮班的一种选择添加会很有帮助。
 - ii. 另一个家庭表示，一些家庭可能不希望接受“按日”轮班护士的服务，因为需要时间来让新护士适应会员的个案，并接受相关培训；但是，不同的家庭有不同的偏好。
 - iii. CCM 家庭询问按日轮班安排在事先授权中如何体现？
 1. OLTSS 回答：CCM 将与护士和家庭合作，找到如何最好地将时数添加到事先授权中，并且可以调整事先授权，以便考虑可能随着时间的推移出现的变化。
 - iv. CCM 家庭询问按日轮班护士是否有资格获得培训时间报销？
 1. OLTSS 回答：是，当首次开始为新会员工作时，按日轮班护士有资格收取 8 小时培训费用。
2. OLTSS 要求 CCM 会员和家庭就沟通工作提供反馈
 - a. CCM 会员和家庭的回答：
 - i. CCM 家庭询问有关同时接收电子邮件和短信以及如何选择一种沟通方式的问题。
 1. OLTSS 回答：CCM 会员和家庭必须登记才能接收短信提醒通知。如果会员或家庭想要停止接收短信提醒通知，请通知您的 CCM 临床经理。目前没有办法选择退出接受 OLTSS/CCM 的电子邮件最新信息。OLTSS 建议家庭不要用短信取代电子邮件，因为会通过电子邮件分享更多信息，可能会错过重要的沟通。
3. CCM 家庭提出有关 2024 年 8 月 1 日 CSN 费率上调的问题，并提出反馈。
 - a. CCM 家庭表示担心 CSN 费率上调后机构向护士提供不同的工资费率，并询问 MassHealth 是否在监控机构针对费率上调所采取的措施。
 - i. OLTSS 回答：MassHealth 一直鼓励机构直接与护士沟通费率上调问题，因为费率上调的目的是帮助解决劳动力短缺的挑战。MassHealth 最近还增加

了 CSN 机构的年度人员配备报告要求，其中包括报告机构护士的总工资数据。机构必须每年向 MassHealth 提交这份新报告。MassHealth 在要求机构如何使用我们的费率方面受到限制，因为 MassHealth 没有为 CSN 服务设定工资提升规定；然而，MassHealth 已多次向机构通报，这些费率上调旨在支持向护士支付更高的工资。

- b. CCM 家庭要求 MassHealth 考虑在今后的费率中增加工资提升规定。
 - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 将在内部讨论该事宜。
- c. CCM 家庭询问 MassHealth 是否将机构纳入有关高护理水平定义的讨论，以便将来考虑为高护理水平会员提高费率？
 - i. **OLTSS 回答：**MassHealth 将从 CSN 机构收集的人员配备报告包括有关机构是否以及如何为会员个案应用高护理水平费率上调的问题。
- d. CCM 家庭要求 MassHealth 重新考虑高护理水平费率的问题。
 - i. **OLTSS 回答：**根据公众听证会上提出的担忧，更新后的 CSN 费率规定不包括最初提议的 CSN 高科技费率附加费。MassHealth 特别担心，最初提议的增加高科技费率可能会导致护士放弃一些会员个案，转而寻求其他个案，从而导致 CCM 人群的护士流动。

MassHealth 确实探索了创建高护理水平费率增高计划；但是，无法就高护理水平费率附加费的明确标准达成共识。此外，需要举行第二次公开听证会，以听取有关高护理水平费率附加费的公众意见。为了避免推迟所有注册护士（RN）和持照执业护士（LPN）的费率上调，MassHealth 最终确定了规则中已获得大量支持的部分。

MassHealth 可能会考虑今后增加高护理水平或其他类型的增高费率，并听取包括 CCM 会员和家庭在内的利益相关者的意见。

- e. CCM 家庭询问独立护士和机构之间的报销费率是否存在差异。
 - i. **OLTSS 回答：**机构报销费率高于独立护士的报销费率，以抵消机构的间接费用；独立护士报销费率也考虑了独立护士产生的管理费用。
- 4. CCM 家庭询问有关 CSN 机构年度人员配备报告要求的问题**
- a. CCM 家庭询问 MassHealth 是否会考虑机构间接费用与护士工资的关系。
 - i. **OLTSS 回答：**CSN 机构必须向 MassHealth 提交年度费用报告，并解释间接费用。
 - b. CCM 家庭询问机构人员配备和工资报告是否会跟踪机构在年初和年末聘用的护士人数。
 - i. **OLTSS 回答：**我们在过去一年中一直在收集机构人员招聘和保留数据，并将继续这样做。
- 5. CCM 家庭询问有关 CSN 培训和记录时间的问题**
- a. 家庭询问培训时间的报销费率是否与标准 CSN 报销费率相同？
 - i. **OLTSS 回答：**目前，MassHealth 能够报销 CSN 培训时间，以匹配我们日间、周末和节假日的 CSN 费率。遗憾的是，MassHealth 最近发现我们的计费系统不兼容，无法按 CSN 夜间报销费率支付 CSN 培训时间。一旦系统更新允许，MassHealth 将努力解决这一问题；在此期间，CSN 机构和独

立护士无法以相同的夜间费率报销下午 3 点至早上 7 点之间的 CSN 培训时间。

b. 家庭询问是否必须将八小时的培训时间分摊给为会员工作的所有护士？

i. **OLTSS 回答：**CSN 培训时间是针对特定护士和特定会员的。当新护士首次开始为会员工作时，MassHealth 将为该护士报销最多 8 小时的 CSN 培训时间。如果有多名护士首次为一名会员工作，则每位护士都有资格收取最多 8 小时的培训费用。如果一名护士首次为多名会员工作，则该护士将有资格为所服务的每位新会员收取 8 小时的培训费用。

6. CCM 家庭询问有关独立护士的计费和政策问题

a. CCM 家庭询问有关独立护士的问题，这些护士与家人分享了对过去两周内 CSN 索赔暂停的担忧。

i. **OLTSS 回答：**MassHealth 已为独立护士设立了最近索赔检测。索赔检测不是新的计费要求；检测可确保独立护士遵守现行规则。过去几周，已向独立护士发出了通知，告知他们，如果他们的任何索赔与索赔检测不一致，这些索赔将被暂停，接受人工审查。每次索赔审查后，将设定为支付或拒绝。如果索赔被拒绝，护士将有机会重新提交索赔。

b. CCM 家庭询问有关简化独立护士记录保存问题。

i. **OLTSS 回答：**MassHealth 目前没有独立护士电子记录保存系统。MassHealth 可以继续讨论这个问题；但是，为 CSN 服务提供者实施电子记录系统需要大量资金。

- CCM 家庭询问解决独立护士记录保存问题的其他方法，例如要求父母在记录中签名、向家庭提供记录副本或要求提供时间表。

a. **OLTSS 回答：**今年春季，MassHealth 为独立护士进行了记录培训，审查了独立护士的记录要求和 MassHealth 创建的模板，包括创建护理计划和护理进度记录模板。

MassHealth 曾考虑要求独立护士提交时间表的想法；但是，我们收到了来自家庭关于这是否会对家庭有帮助或增加负担的不同反馈。根据这些反馈，MassHealth 尚未要求独立护士服务提供者提交时间表。MassHealth 规则确实要求所有服务提供者（包括机构和独立护士）始终在会员家中保留一份会员医疗记录副本，其中包括轮班记录。

MassHealth 在我们对独立护士服务提供者的所有培训中都强调了这一要求。

c. CCM 家庭询问 MassHealth 是否是独立护士的雇主

i. **OLTSS 回答：**MassHealth 不聘用独立护士，他们是独立承包商。

7. CCM 家庭询问有关复杂护理助理（CCA）计划的问题

a. CCM 家庭询问他们每周提供超过 40 小时的 CCA 服务是否能获得报酬，他们的机构雇主只会安排家庭成员工作 40 小时。

i. **OLTSS 回答：**MassHealth 目前没有为 CCA 服务制定加班报销费率，这可能是机构不安排 CCA 每周工作超过 40 小时的原因。CCM 会员可能有多个 CCA 提供服务，这是一种利用这些额外时数的方法。CCA 也可以受聘于多个机构，如果愿意，可以在不同的机构之间分配工作时数。[mass.gov](https://www.mass.gov) 网站

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 规则和附属监管指南制定。

上的 CCM 会员网页包括提供 CCA 服务的机构列表，CCM 临床经理也可以告诉家庭他们所在地区提供 CCA 服务的机构。

b. CCM 家庭询问机构是否可以拒绝聘用家庭成员担任 CCA，除非该家庭通过同一机构接受 CSN 服务。

i. **OLTSS 回答：**这最终是每个机构的决定。MassHealth 允许为家庭服务的 CSN 护士对 CCA 进行监督，这使得机构更容易为 CCA 个案配备人员。如果还没有为家庭服务的 CSN 护士，一些机构可能没有额外的护理人员对 CCA 进行监督。如果一个家庭已在机构遇到过这种情况，MassHealth 建议家庭与他们的 CCM 临床经理联系，讨论不同的选择，例如其他机构或其他服务。

c. CCM 家庭询问 MassHealth 今后是否会提高 CCA 报销费率？

i. **OLTSS 回答：**MassHealth 每两年对 CSN 机构和独立护理费率进行一次费率审查，其中包括对 CSN 费率和 CCA 费率的审查。

8. CCM 家庭询问有关 CCM 护士名录的问题

a. CCM 家庭询问护士名录个人资料中是否包括职位空缺变化的记录。

i. **OLTSS 回答：**护士名录中的个人资料可标记为现用或非现用；因此，如果一个家庭不再寻找护理时数，他们可以将其个人资料标记为非现用。如果该家庭想重新寻找护理时数，他们的个人资料可以重新激活，信息可以更新。如果需要，CCM 可协助会员/家庭完成这一程序。

9. CCM 家庭询问有关担任复杂护理助理的家庭成员的雇员福利和政策问题。

a. **OLTSS 回答：**对于有关雇员福利和公司政策的问题，MassHealth 建议复杂护理助理向其代理机构雇主洽询。