

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: Cuộc Gọi Hàng Quý cho Thành Viên CCM và Gia Đình CCM: ngày 6 và 15 tháng 8 năm 2024.**

### CHƯƠNG TRÌNH NGHỊ SỰ

<b>Chủ đề</b>	<b>Thời gian</b>
Cập nhật về những cải thiện về cách cung cấp dịch vụ CSN	Ngày 6/8: 12 – 12:30 trưa Ngày 15/8: 5:00 – 5:30 chiều
Phản hồi từ các thành viên CCM và gia đình CCM	Ngày 6/8: 12:30 – 1:30 trưa Ngày 15/8: 5:30 – 6:30 chiều

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

#### **1. OLTS đã hỏi các thành viên CCM và gia đình xem có hữu ích nếu các y tá có thể chỉ ra trên hồ sơ Danh bạ Y tá CCM rằng họ sẵn sàng làm việc theo ca "công tác phí" hay không, thay vì các ca được lên lịch thông thường (chẳng hạn như mỗi tuần).**

##### **a. Ý kiến của thành viên và gia đình CCM:**

- i. Các gia đình chia sẻ rằng bất kỳ thông tin nào có thể được thêm vào danh bạ đều hữu ích, và do đó sẽ rất hữu ích khi thêm "công tác phí" như một lựa chọn cho ca điều dưỡng.
- ii. Một gia đình khác chia sẻ rằng một số gia đình có thể không muốn làm việc với các y tá "công tác phí" do thời gian cần thiết để định hướng và đào tạo một y tá mới cho trường hợp của thành viên; tuy nhiên, mỗi gia đình có ưu tiên khác nhau.
- iii. Các gia đình CCM hỏi làm thế nào để ca làm việc công tác phí được trình bày trong các ủy quyền trước đó?
  1. **Hồi đáp của OLTS:** CCM sẽ làm việc với y tá và gia đình để tìm ra cách tốt nhất để thêm giờ làm vào ủy quyền trước đó và chúng có thể được điều chỉnh để phù hợp với những thay đổi có thể xảy ra theo thời gian.
- iv. Các gia đình CCM hỏi liệu các y tá công tác phí có đủ điều kiện để được bồi hoàn thời gian đào tạo hay không?
  1. **Hồi đáp của OLTS:** Có, y tá công tác phí sẽ đủ điều kiện lập hóa đơn cho 8 giờ đào tạo khi lần đầu tiên bắt đầu làm việc với một thành viên mới.

#### **2. OLTS đã yêu cầu các thành viên và gia đình CCM góp ý về các nỗ lực truyền thông**

##### **a. Phản hồi của thành viên và gia đình CCM:**

- i. Gia đình CCM đã hỏi về việc nhận cả email và tin nhắn văn bản và cách chọn chỉ một tùy chọn liên lạc.
  1. **Hồi đáp của OLTS:** Các thành viên và gia đình CCM phải đăng ký để nhận được thông báo bằng tin nhắn văn bản. Nếu một thành viên hoặc gia đình muốn ngừng nhận thông báo bằng tin nhắn, vui lòng

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 người quản lý lâm sàng CCM của quý vị biết. Hiện tại không có cách nào để chọn không nhận cập nhật email từ OLTSS/CCM. OLTSS không khuyến nghị các gia đình thay thế email bằng tin nhắn văn bản vì nhiều thông tin hơn được chia sẻ qua email và thông tin liên lạc quan trọng có thể bị bỏ lỡ.

### **3. Các gia đình CCM đặt câu hỏi và đưa ra ý kiến vào ngày 1 tháng 8. Tăng mức lương CSN năm 2024**

- a. Các gia đình CCM bày tỏ lo ngại rằng các cơ quan đang cung cấp các mức lương khác nhau cho các y tá của họ sau khi tăng mức lương CSN và hỏi liệu MassHealth có đang theo dõi những gì các cơ quan đang làm liên quan đến việc tăng mức lương hay không.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã khuyến khích các cơ quan truyền đạt mức tăng trực tiếp cho các y tá vì mục đích của việc tăng lương là giúp giải quyết các thách thức về lực lượng lao động. MassHealth gần đây cũng đã bổ sung các yêu cầu báo cáo nhân sự hàng năm cho các cơ quan CSN, bao gồm báo cáo về dữ liệu tổng tiền lương của y tá của cơ quan. Các cơ quan bắt buộc phải nộp báo cáo mới này cho MassHealth hàng năm. MassHealth bị hạn chế về cách chúng tôi có thể yêu cầu các cơ quan sử dụng mức lương của chúng tôi vì MassHealth không có chương trình hỗ trợ tiền lương cho các dịch vụ CSN; tuy nhiên, MassHealth cũng đã thông báo cho các cơ quan nhiều lần rằng những mức tăng này nhằm hỗ trợ mức lương cao hơn cho các y tá.
- b. Các gia đình CCM yêu cầu MassHealth xem xét chương trình hỗ trợ tiền lương trong tương lai.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth sẽ thảo luận nội bộ về vấn đề này.
- c. Các gia đình CCM hỏi liệu MassHealth có bao gồm các cơ quan trong những cuộc trò chuyện về các định nghĩa cho mức độ chăm sóc cấp tính hay không, để xem xét trong tương lai về mức tăng lương tiềm năng cho các thành viên chăm sóc cấp tính?
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Các báo cáo nhân sự mà MassHealth sẽ thu thập từ các cơ quan CSN bao gồm các câu hỏi liên quan đến việc các cơ quan có thực hiện và cách áp dụng mức tăng lương cho các trường hợp có mức độ chăm sóc cấp tính.
- d. Các gia đình CCM yêu cầu MassHealth xem xét lại mức lương cho mức độ chăm sóc cấp tính.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Dựa trên những lo ngại tại buổi trưng cầu ý dân, quy định về mức lương CSN được cập nhật không bao gồm mức lương bổ sung sử dụng công nghệ cao cho CSN được đề xuất ban đầu. MassHealth đặc biệt lo ngại rằng việc bổ sung mức lương công nghệ cao như đề xuất ban đầu có thể dẫn đến việc các y tá rời bỏ một số trường hợp thành viên để theo đuổi những người khác, gây ra sự xáo trộn y tá trong cộng đồng CCM.

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.

MassHealth đã thử tạo ra một chương trình nâng cao mức lương cho việc chăm sóc cấp tính; tuy nhiên, không tìm được sự đồng thuận về các yêu cầu rõ ràng cho cách bổ sung mức lương cho việc chăm sóc cấp tính. Ngoài ra, sẽ cần có buổi trưng cầu ý dân lần thứ 2 để lấy ý kiến công khai về một chương trình bổ sung mức lương dành cho mức độ cấp tính. Để tránh trì hoãn việc gia tăng mức lương cho tất cả các RN và LPN, MassHealth đã tiến hành hoàn thiện các phần của quy định đã nhận được sự ủng hộ đáng kể.

MassHealth có thể xem xét bổ sung mức lương dành cho mức độ cấp tính hoặc mức phí tăng cường khác vào một thời điểm sau này theo ý kiến đóng góp từ các bên liên quan bao gồm các thành viên và gia đình CCM.

- e. Các gia đình CCM hỏi về việc liệu có sự khác biệt về mức bồi hoàn giữa các y tá độc lập và cơ quan hay không.
  - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Mức bồi hoàn của cơ quan được đặt cao hơn mức bồi hoàn cho các y tá độc lập để bù đắp chi phí vận hành của cơ quan; mức bồi hoàn y tá độc lập cũng tính đến chi phí quản lý mà các y tá độc lập phải chịu.

#### 4. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về Yêu cầu Báo cáo Nhân sự Hàng năm của Cơ quan CSN

- a. Các gia đình CCM hỏi liệu MassHealth có xem xét chi phí vận hành của cơ quan so với tiền lương của y tá hay không.
  - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Các cơ quan CSN bắt buộc phải nộp báo cáo chi phí hàng năm cho MassHealth kèm theo giải thích về chi phí vận hành.
- b. Các gia đình CCM hỏi liệu các báo cáo về nhân sự và tiền lương của cơ quan có theo dõi số lượng y tá được cơ quan tuyển dụng vào đầu năm và cuối năm hay không.
  - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Chúng tôi đã thu thập dữ liệu tuyển dụng và giữ chân nhân viên của cơ quan trong năm qua và sẽ tiếp tục làm như vậy.

#### 5. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về thời gian đào tạo và tài liệu CSN

- a. Các gia đình hỏi liệu mức bồi hoàn cho thời gian đào tạo có giống với mức bồi hoàn CSN tiêu chuẩn hay không?
  - i. **Hồi đáp của OLTSS:** Hiện tại, MassHealth có thể bồi hoàn thời gian đào tạo CSN để khớp với mức lương CSN của chúng tôi cho mức lương ban ngày, cuối tuần và ngày lễ. Thật không may, MassHealth gần đây đã phát hiện ra rằng hệ thống thanh toán của chúng tôi không tương thích để có thể trả tiền cho thời gian đào tạo CSN với mức bồi hoàn ban đêm của CSN. MassHealth sẽ làm việc để giải quyết vấn đề này một khi các bản cập nhật hệ thống đã được thực hiện để cho phép làm thế; trong thời gian chờ đợi, các cơ quan CSN và y tá độc lập không thể được bồi hoàn với cùng mức lương ban đêm cho thời gian đào tạo CSN diễn ra từ 3 giờ chiều đến 7 giờ sáng.
- b. Các gia đình hỏi liệu tám giờ đào tạo có phải được chia sẻ giữa tất cả các y tá làm việc với một thành viên hay không?

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.

- i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Giờ đào tạo của CSN tính riêng theo y tá và thành viên. Khi một y tá mới bắt đầu làm việc với một thành viên lần đầu tiên, MassHealth sẽ bồi hoàn tối đa 8 giờ thời gian đào tạo CSN cho y tá đó. Nếu có nhiều y tá làm việc với một thành viên lần đầu tiên, mỗi y tá đủ điều kiện lập hóa đơn cho tối đa 8 giờ thời gian đào tạo. Nếu một y tá bắt đầu làm việc với nhiều hơn một thành viên lần đầu tiên, y tá đó sẽ đủ điều kiện lập hóa đơn cho 8 giờ đào tạo cho mỗi thành viên mới mà họ đang làm việc với.

## 6. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về tiền trả và chính sách cho Y tá Độc lập

- a. Các gia đình CCM hỏi về việc các y tá độc lập đã chia sẻ với các gia đình những lo ngại về việc yêu cầu CSN bị đình chỉ trong hai tuần qua.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã đưa ra biện pháp phát hiện yêu cầu gần đây cho y tá độc lập (IN). Biện pháp phát hiện không phải là yêu cầu mới cho việc trả tiền; biện pháp phát hiện đảm bảo rằng IN tuân thủ các quy định hiện hành. Thông báo đã được gửi đến IN trong vài tuần qua cho họ biết rằng nếu bất kỳ khiếu nại nào của họ mâu thuẫn với biện pháp phát hiện yêu cầu, họ sẽ bị đình chỉ để xem xét thủ công. Sau khi mỗi yêu cầu được xem xét, nó sẽ được đặt thành tiền trả hoặc từ chối. Nếu yêu cầu bị từ chối, các y tá sẽ có cơ hội gửi lại yêu cầu của họ.
- b. Các gia đình CCM hỏi về việc lưu giữ hồ sơ cho các Y tá Độc lập theo cách hiệu quả.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth hiện không có hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử cho các y tá độc lập. MassHealth có thể tiếp tục thảo luận về vấn đề này; tuy nhiên, việc triển khai một hệ thống hồ sơ điện tử cho các nhà cung cấp CSN sẽ đòi hỏi kinh phí đáng kể.
    - Các gia đình CCM hỏi về những cách khác để giải quyết việc lưu giữ hồ sơ của IN, chẳng hạn như yêu cầu chữ ký của phụ huynh trên ghi chú, cung cấp bản sao ghi chú cho các gia đình hoặc yêu cầu bảng chấm công?
      - a. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth đã thực hiện một khóa đào tạo tài liệu cho IN vào mùa xuân vừa qua để xem xét các yêu cầu về tài liệu cho IN và các mẫu mà MassHealth đã tạo ra, bao gồm các mẫu để tạo kế hoạch chăm sóc và ghi chú về tiến trình điều dưỡng. MassHealth đã xem xét ý tưởng yêu cầu bảng chấm công cho IN; tuy nhiên, chúng tôi đã nhận được ý kiến trái chiều từ các gia đình về việc liệu điều này sẽ hữu ích hay gây thêm phiền phức cho các gia đình. Dựa trên phản hồi này, MassHealth đã không theo đuổi việc yêu cầu bảng chấm công cho các nhà cung cấp IN. Các quy định của MassHealth yêu cầu tất cả nhà cung cấp, bao gồm các cơ quan và IN, luôn duy trì một bản sao hồ sơ y tế của thành viên tại nhà của thành viên, bao gồm ghi chú ca làm. MassHealth

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.

nhấn mạnh yêu cầu này trong tất cả các khóa đào tạo của chúng tôi với nhà cung cấp IN.

- c. Các gia đình CCM hỏi liệu MassHealth có phải là chủ lao động của Y tá Độc lập hay không
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Y tá Độc lập không phải là nhân viên của MassHealth, họ làm việc với tư cách người ký hợp đồng độc lập.

## 7. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về chương trình Trợ lý Chăm sóc Phức tạp (CCA)

- a. Các gia đình CCM hỏi về việc được bồi hoàn khi làm hơn 40 giờ dịch vụ CCA trong một tuần, khi chủ lao động là cơ quan của họ sẽ chỉ lên lịch cho thành viên gia đình trong 40 giờ.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth hiện không có mức bồi hoàn làm thêm giờ được thiết lập cho các dịch vụ CCA, đó có thể là lý do tại sao cơ quan sẽ không lên lịch cho CCA làm việc hơn 40 giờ trong một tuần. Thành viên CCM có thể có nhiều hơn một dịch vụ cung cấp CCA, đó là cách mà những giờ bổ sung đó có thể được sử dụng. CCA cũng có thể làm việc cho nhiều hơn một cơ quan và có thể phân chia giờ làm việc giữa các cơ quan nếu muốn. [Trang web thành viên CCM trên mass.gov](http://www.mass.gov) có danh sách các cơ quan cung cấp dịch vụ CCA và Người quản lý lâm sàng CCM cũng có thể nói chuyện với gia đình về các cơ quan cung cấp dịch vụ CCA trong khu vực của họ.
- b. Các gia đình CCM hỏi liệu các cơ quan có được phép từ chối tuyển dụng một thành viên gia đình làm CCA hay không trừ khi gia đình nhận được các dịch vụ CSN thông qua cùng một cơ quan.
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** Đây suy cho cùng là quyết định của mỗi cơ quan. MassHealth cho phép một y tá CSN làm việc với một gia đình để cung cấp sự giám sát cho CCA, điều này giúp các cơ quan dễ dàng tuyển dụng nhân sự cho các trường hợp CCA hơn. Nếu chưa có y tá CSN làm việc với gia đình, một số cơ quan có thể không có thêm nhân viên điều dưỡng để cung cấp giám sát cho CCA. Nếu gia đình đã trải qua điều này với một cơ quan, MassHealth khuyên các gia đình nên kết nối với Người quản lý lâm sàng CCM của họ để thảo luận về các lựa chọn khác nhau, chẳng hạn như các cơ quan hoặc các dịch vụ khác.
- c. Các gia đình CCM hỏi liệu MassHealth có tăng mức bồi hoàn CCA trong tương lai hay không?
  - i. **Hỏi đáp của OLTSS:** MassHealth tiến hành đánh giá mức lương cho cơ quan CSN và điều dưỡng độc lập hai năm một lần, bao gồm đánh giá mức lương CSN và mức lương CCA.

## 8. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về Danh bạ Y tá CCM

- a. Các gia đình CCM hỏi liệu có nơi nào để ghi lại những thay đổi về tình trạng sẵn sàng của vị trí việc làm trên hồ sơ danh bạ y tá hay không.

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.

- i. Hồi đáp của OLTSS:** Hồ sơ trong danh bạ y tá có thể được đánh dấu là đang hoạt động hoặc không hoạt động; vì vậy nếu một gia đình không còn tìm kiếm giờ điều dưỡng, họ có thể đánh dấu hồ sơ của họ là không hoạt động. Nếu gia đình muốn tìm kiếm giờ điều dưỡng lần nữa, hồ sơ của họ có thể được kích hoạt lại và thông tin có thể được cập nhật. CCM có thể hỗ trợ các thành viên/gia đình thực hiện quy trình này nếu cần.

**9. Các gia đình CCM đặt câu hỏi về phúc lợi nhân viên và chính sách cho các thành viên gia đình làm trợ lý chăm sóc phức tạp.**

- a. Hồi đáp của OLTSS:** Nếu có thắc mắc về phúc lợi của nhân viên và chính sách của công ty, MassHealth khuyên các trợ lý chăm sóc phức tạp nên nói chuyện với chủ lao động của họ.