**Chamada trimestral dos membros e do programa de Gestão de Casos Comunitários (CCM) e famílias do programa de Gestão de Casos Comunitários: 12 de junho de 2025**

AGENDA

|  |  |
| --- | --- |
| **Tópico** | **Horário** |
| Atualizações sobre todos os aprimoramentos da prestação de serviços de CSN | 5:30 – 6:00 pm |
| Feedback de membros do CCM e de famílias do CCM | 6:00 - 7:00 pm |

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

1. **CSN nos hospitais**

As **famílias do CCM** pediram ao MassHealth que considerasse pagar pelos serviços de Enfermagem com Qualificação Contínua (CSN) enquanto o membro estiver no hospital, o que despertou a preocupação de que os membros precisem de mais apoio no hospital do que é frequentemente fornecido. Um membro da família também perguntou se poderíamos comparar a enfermagem escolar com a enfermagem hospitalar, em termos da capacidade de uma família levar um profissional de CSN.

**Resposta do OLTSS:** o MassHealth revisou outros programas estaduais do Medicaid e não encontrou nenhum estado que pague por CSN enquanto um membro estiver internado em um hospital. Muitos estados, incluindo Massachusetts, consideram isso uma duplicação, já que o hospital assume o cuidado completo do paciente ao ser admitido e é pago para fornecer todos os cuidados ao paciente durante sua internação. Estar internado em um hospital é muito diferente de receber cuidados em casa ou na escola, e o prontuário de serviço de CCM de um membro, que é específico para um ambiente domiciliar e comunitário, não se aplica se o membro estiver sob os cuidados de um hospital. Os hospitais são pagos para fornecer cuidados 24/7 e têm equipe fora da enfermagem que também é encarregada dos cuidados do membro. O MassHealth entende que as hospitalizações podem ser onerosas para as famílias se o hospital onde o membro do CCM estiver internado não estiver adequadamente equipado; no entanto, o MassHealth não pode autorizar serviços de CSN para membros que estejam internados no hospital

1. **Programa de Assistente de Cuidados Complexos (CCA)**

As **famílias do CCM** perguntaram se CCAs podem realizar tarefas que não foram incluídas na avaliação de CCA durante seus turnos.

**Resposta do OLTSS:** você só pode ser pago(a) como CCA por tarefas que estão incluídas na sua avaliação, a qual determina o número de horas na sua autorização. Se, enquanto você estiver cuidando do seu familiar, surgir uma tarefa que não estava na sua avaliação, você pode realizá-la na sua qualidade de pai, mãe, membro da família, etc. (se achar que é capaz). Nenhum tempo adicional necessário para essa tarefa será pago. Isso não deve acarretar que os pais tenham que fazer algo diferente, porque a autorização é baseada na avaliação e as únicas tarefas que serão pagas são aquelas incluídas na avaliação.

As **famílias do CCM** perguntaram se houve algum andamento no desenvolvimento de uma opção de CCA semelhante à opção de PCA.

**Resposta do OLTSS:** para implementar uma opção de CCA, o MassHealth deve primeiro ter uma maneira de rastrear nosso programa atual, a opção PCA, o que atualmente não é possível. O MassHealth está estudando como identificar uma maneira de distinguir entre a opção de PCA e as horas diretas de PCA, o que nos ajudaria a rastrear o programa. Se formos bem-sucedidos em encontrar uma maneira de rastrear e ter mais supervisão do programa de opção de PCA, poderemos então considerar uma flexibilidade semelhante para os serviços de CCA. Precisaríamos, em última análise, da aprovação da liderança do MassHealth para explorarmos esta opção.

As **famílias do CCM** informaram que a opção de CCA teria um enorme impacto positivo em suas vidas.

1. **Coordenação de Cuidados Abrangentes/Gestão de Casos (C4M)**

As **famílias do CCM** informaram que uma das coisas que pode apresentar desafios é que as famílias muitas vezes estão conectadas a outros serviços como DHS, DDS, PediPal, etc., mas grande parte do ônus ainda recai sobre as famílias para descobrir de quais serviços precisam e como acessá-los. Também seria útil ter algum tipo de portal personalizado, online e com mecanismo de busca.

**Resposta do OLTSS:** criamos esta nova entidade de gestão de casos para coordenação com outros serviços com os quais as famílias possam estar trabalhando. Por exemplo, seu gerente de casos desta nova entidade poderá trabalhar diretamente com seus pontos de contato do DHS, DDS, PediPal, etc., para coordenar os serviços. A equipe de recursos e os gerentes de casos farão o trabalho pesado para ajudar cada membro/família em quaisquer necessidades de recursos de cuidados que possam ter, desde pesquisa farmacêutica, equipamentos médicos duráveis (DME), necessidades educacionais para jovens, informações sobre seguros e benefícios, recursos comunitários e para trabalhar com outras agências estaduais que possam oferecer serviços apropriados**.** O MassHealth fornecerá informações adicionais aos membros e famílias do CCM assim que um licitante for selecionado, para que membros e famílias possam decidir se gostariam de optar pelo programa. Este programa trabalhará em colaboração com os gerentes clínicos do CCM.

1. **Prêmios de treinamento de CSN**

As **famílias do CCM** perguntaram se há um resumo dos tópicos de treinamento de enfermeiros(as) abordados, quanto aos pacientes de cuidados complexos, durante os programas de prêmios de treinamento de CSN.

**Resposta do OLTSS:** cada parte contratada para o treinamento de CSN foi obrigada a fornecer um currículo relacionando os tópicos de seus módulos de aprendizagem antes de iniciar as aulas de treinamento de enfermeiros do programa CSN. Os **dois programas de treinamento** abrangeram os seguintes tópicos:

|  |  |
| --- | --- |
| * introdução aos cuidados complexos e aos serviços de CSN; * segurança e administração de medicamentos; * condições comuns e cuidados de diferentes sistemas do corpo (respiratório, cardíaco, gastrointestinal, geniturinário, endócrino, neurológico e musculoesquelético); | * métodos e cuidados parenterais; * cuidados de feridas; * segurança; * saúde comportamental; * considerações ao longo da vida; * gerenciamento da dor; * registro e documentação * e trabalho com famílias. |

1. **Requisitos de seguro para enfermeiros(as) independentes**

As **famílias do CCM** perguntaram se houve algum acompanhamento sobre seguro para enfermeiros(as) independentes/indenização por acidente de trabalho/algum recurso que proteja as famílias quando enfermeiros(as) independentes trabalham em casa.

**Resposta do OLTSS**: o MassHealth estudou esta questão. Em relação ao seguro de responsabilidade civil, constatamos que nenhum outro provedor contratado de forma independente pelo MassHealth é obrigado a ter seguro de responsabilidade civil. No entanto, como este seguro visa proteger o provedor, é do interesse do(a) enfermeiro(a) independente ter esse tipo de cobertura. O seguro de responsabilidade civil não proporcionaria proteção à família. Para as famílias interessadas em um seguro para se protegerem, ele pode fazer parte do seguro residencial. No entanto, o MassHealth não pode aconselhar as famílias sobre esse tipo de seguro.

As **famílias do CCM** perguntaram se existe alguma proteção para elas quando usam enfermeiros(as) de agências, e se o MassHealth é o empregador de enfermeiros(as) independentes.

**Resposta do OLTSS:** Massachusetts exige que as empresas (com algumas exceções) tenham seguro de indenização por acidente de trabalho para seus funcionários. O MassHealth exige que as agências de CSN cubram o seguro de responsabilidade civil de suas empresas.

O MassHealth não é o empregador de enfermeiros(as) independentes. Eles são considerados indivíduos autônomos contratados pelo MassHealth para serem reembolsados pelos serviços de CSN.

As **famílias do CCM** perguntaram se existe um guia que compare os serviços de enfermagem independente e agências de CSN, principalmente para uso por famílias que estão começando a aprender sobre CSN.

**Resposta do OLTSS:** para informações sobre as diferenças entre enfermeiros(as) independentes e agências de CSN, o MassHealth recomenda que as famílias consultem a página de membros do CCM no site <http://mass.gov/ccm>. Informações específicas sobre enfermeiros(as) independentes e agências de CSN encontram-se na página [**Tipos de provedores**](https://www.mass.gov/info-details/masshealth-csn-provider-types) e também no Guia de Integração do CCM [**(CCM onboarding guide)**](https://www.mass.gov/doc/ccm-onboarding-guide/download). Além disso, o MassHealth incentiva que as famílias conversem com seu gerente clínico de CCM se tiverem dúvidas sobre os dois tipos de provedores.

1. **Limite de horas para enfermeiros(as) independentes**

O **OLTSS solicitou feedback** das famílias, durante a chamada, sobre uma solicitação para aumentar o limite de horas de enfermeiros(as) independentes (IN), permitindo que trabalhem até 80 horas em um período consecutivo de sete dias se:

* O membro autorizar o MassHealth/CCM;
* O(A) IN não trabalhar para outro membro durante o mesmo período de sete dias; e
* O(A) IN assinar uma declaração de que não irá trabalhar nem procurar emprego alternativo durante o restante do período de sete dias.

As **famílias do CCM** deram feedback misto. As famílias expressaram não querer impedir que outra família preenchesse mais do seu atendimento de enfermagem se esse número de horas pudesse ser fornecido com segurança pelo(a) enfermeiro(a). Várias famílias estavam preocupadas quanto a um provedor trabalhar 80 horas em uma semana.

As **famílias do CCM** informaram que nem sempre sabem como fazer uma reclamação sobre um prestador de serviços. As famílias também pediram mais transparência em relação ao processo de reclamação, especificamente para enfermeiros(as) independentes.

**Resposta do OLTSS:** se as famílias estiverem inseguras sobre onde fazer uma reclamação sobre um(a) enfermeiro(a) de agência ou um(a) enfermeiro(a) independente, as famílias podem sempre reportar a reclamação ao gerente clínico do CCM. O CCM investigará essas reclamações, seja fazendo acompanhamento com a agência ou com o(a) enfermeiro(a) independente, o que for apropriado. As reclamações também podem ser encaminhadas ao MassHealth para ações adicionais. Aa ações adicionais que o MassHealth pode tomar incluem entrar em contato com a agência/enfermeiro(a) independente para uma discussão mais aprofundada da reclamação e acompanhamento, realizar uma auditoria do provedor, reportar o provedor ao Conselho de Registro em Enfermagem, sancionar o provedor e/ou demitir o provedor do MassHealth.

1. **Atualização das avaliações de LTSS para adultos**

As **famílias do CCM** informaram gostar do processo de revisão de dois anos para adultos, e perguntaram se isso iria afetar o direito de apelação dos membros. Isso significaria que os membros adultos só podem apelar a cada dois anos?

**Resposta do OLTSS:** os direitos de apelação dos membros do CCM não serão afetados por esta mudança de política.Apelações podem ser submetidas em relação ao registro de serviços de um membro e/ou autorização prévia para serviços.Você deve enviar um pedido de apelação no prazo de 60 dias corridos depois de receber seu registro de serviços e/ou autorização prévia do CCM. Se você acredita que a condição médica sua ou de um membro da sua família mudou, pode solicitar uma nova avaliação pelo CCM a qualquer momento, independentemente de quando sua próxima avaliação está agendada.

1. **Resumos das chamadas trimestrais de CCM**

As **famílias do CCM** perguntaram se o resumo e os slides das chamadas trimestrais poderiam ser compartilhados com as famílias mais cedo.

**Resposta do OLTSS:** uma das causas do atraso é a tradução para os seis idiomas principais, o que pode demorar um tempo significativo, dado o quão extensas são as notas das chamadas. No entanto, o MassHealth tentará enviar uma cópia dos slides e uma gravação da apresentação mais rapidamente. O MassHealth enviará um e-mail adicional quando o resumo tiver sido traduzido. Além disso, o MassHealth enfatizou que todas as atualizações importantes fornecidas durante as chamadas trimestrais (como a mudança para avaliações de 2 anos para adultos) serão enviadas por e-mail para as famílias logo depois das chamadas trimestrais.

1. **Assistente de cuidados pessoais (PCA)**

As **famílias do CCM** perguntaram se seria possível criar diretrizes sobre como usar somente a opção de PCA.

**Resposta do OLTSS:** se você tiver dúvidas quanto ao uso da opção de PCA, converse com seu gerente clínico do CCM.

As **famílias do CCM** informaram ser difícil rastrear suas horas na opção de PCA, pois seus extratos da Tempus incluem horas tanto para PCA direto quanto para a opção PCA.

**Resposta do OLTSS:** atualmente, não há uma maneira fácil para as famílias distinguirem entre as horas de PCA direto e as horas da opção de PCA em seus extratos da Tempus; esse também é o motivo pelo qual o MassHealth tem dificuldade em rastrear o programa de opção de PCA. Criar um modificador para as horas da opção de PCA ajudará as famílias a distinguir entre os dois, tanto em suas autorizações prévias quanto nos extratos da Tempus.

As **famílias do CCM** compartilharam que, quando horas extras de PCA são necessárias, é muito difícil para as famílias entrarem em contato com a Tempus para enviar os formulários de horas extras exigidos, a menos que o façam por meio dos gerentes clínicos do CCM. As famílias perguntaram por que as horas extras precisam ser aprovadas e se não poderiam simplesmente ser incluídas na autorização prévia.

**Resposta do OLTSS**: o MassHealth irá discutir esta questão com a equipe que gerencia o programa PCA.

As **famílias do CCM** perguntaram se horas de PCA não utilizadas são acumuladas na autorização prévia se um membro for hospitalizado.

**Resposta do OLTSS:** não há acúmulo das horas de PCA não utilizadas na autorização prévia se um membro for hospitalizado; apenas as horas de CSN não utilizadas podem ser acumuladas.

1. **Taxas de CSN**

As **famílias do CCM** defenderam a inclusão de um repasse salarial nas regulamentações de taxas do CSN e informaram se preocupar com que os recentes aumentos de taxas não estejam sendo refletidos nos salários dos(as) enfermeiros(as) das agências.

**Resposta do OLTSS:** o MassHealth está estudando a possibilidade de incorporar o repasse salarial ou alguma outra forma de padronizar o salário de enfermeiros(as) nos regulamentos. Atualmente, estamos nos estágios iniciais de exploração dessa possibilidade.

1. **Rotatividade dos gerentes clínicos do CCM**

As **famílias do CCM** informaram se preocupar com que as famílias não estejam sendo notificadas de maneira oportuna quando gerentes clínicos pedem demissão, saem em licença, etc., e gostariam que houvesse um processo de notificação mais ágil para estes tipos de mudanças.

**Resposta do CCM:** teoricamente, o CCM tenta fazer uma transição suave com membros e famílias sempre que houver necessidade de uma mudança para um novo gerente clínico. Às vezes, em casos como licença médica ou licença maternidade, o CCM não tem aviso prévio e não é possível fazer esse tipo de transição suave. O CCM pode continuar a discutir como essas transições podem ser mais bem comunicadas aos membros e famílias.