Cuộc Gọi Hàng Quý Cho Hội Viên CCM Và Gia Đình CCM: Ngày 27 tháng 6 năm 2025

CHƯƠNG TRÌNH NGHỊ SỰ

|  |  |
| --- | --- |
| Chủ đề | Thời gian |
| Cập nhật về những cải thiện về cách cung cấp dịch vụ CSN | 5:30 - 6:00 giờ tối |
| Hồi đáp từ các hội viên CCM và gia đình CCM | 6:00 - 7:00 giờ tối |

Ý Kiến Và Hồi đáp Sau Cuộc Họp Cho Hội Viên CCM Và Gia Đình CCM

1. Y tá CSN làm việc trong Bệnh viện

**Các gia đình CCM** đã yêu cầu MassHealth xem xét việc chi trả cho y tá CSN trong khi một hội viên đang ở trong bệnh viện, làm tăng lên mối lo ngại rằng các hội viên cần hỗ trợ nhiều hơn trong bệnh viện so với thường được cung cấp. Một thành viên trong gia đình cũng hỏi liệu chúng tôi có thể so sánh điều dưỡng trong trường học và điều dưỡng trong bệnh viện, liên quan đến khả năng của gia đình để mang theo y tá CSN của họ.

**Hồi đáp của OLTSS:** MassHealth đã xem xét các chương trình Medicaid khác của tiểu bang và không tìm thấy bất kỳ tiểu bang nào trả tiền cho y tá CSN trong khi một hội viên nhập viện. Nhiều tiểu bang, bao gồm Massachusetts, coi đây là sự trùng lặp vì bệnh viện đảm nhận chăm sóc hoàn toàn cho bệnh nhân khi nhập viện và đang được trả tiền để cung cấp tất cả dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân trong thời gian lưu trú. Bệnh nhân nội trú tại bệnh viện rất khác với việc được chăm sóc tại nhà hoặc ở trường, và hồ sơ dịch vụ CCM của hội viên, dành riêng cho môi trường gia đình và cộng đồng, không được áp dụng nếu hội viên đang được bệnh viện chăm sóc. Các bệnh viện được trả tiền để cung cấp dịch vụ chăm sóc 24/7 và có nhân viên không phải là điều dưỡng cũng được chỉ định chăm sóc cho hội viên. MassHealth xem trọng việc nhập viện có thể tạo gánh nặng cho các gia đình nếu bệnh viện nơi hội viên CCM nhập viện không có đủ nhân viên; tuy nhiên, MassHealth không thể ủy quyền các dịch vụ y tá CSN cho các hội viên nhập viện.

1. Chương trình Trợ lý Chăm sóc Phức tạp (CCA)

**Các gia đình CCM** hỏi liệu CCA có thể thực hiện bất kỳ nhiệm vụ nào không có trong bản đánh giá CCA trong ca làm việc của họ hay không.

**Hồi đáp OLTSS:** Quý vị chỉ có thể được trả lương theo CCA cho các nhiệm vụ được bao gồm trong bản đánh giá của quý vị, xác định số giờ theo sự cho phép. Nếu, trong khi quý vị đang chăm sóc thành viên gia đình của mình, có một nhiệm vụ không nằm trong bản đánh giá của quý vị, quý vị có thể thực hiện nhiệm vụ đó với tư cách là cha mẹ, thành viên gia đình, v.v. (nếu quý vị cảm thấy thoải mái). Bất kỳ thời gian bổ sung nào cần thiết cho nhiệm vụ này sẽ không được chi trả. Điều này không dẫn đến việc cha mẹ phải làm bất cứ điều gì khác biệt - vì việc cho phép dựa trên bản đánh giá, các nhiệm vụ duy nhất sẽ được trả tiền là những nhiệm vụ được đưa vào bản đánh giá.

**Các gia đình CCM** đã hỏi có tiến triển mới trong việc thành lập một lựa chọn về CCA tương tự như lựa chọn về PCA không.

**Hồi đáp của OLTSS** Để thực hiện một lựa chọn về CCA, MassHealth trước tiên phải có một cách để theo dõi chương trình hiện tại, lựa chọn về PCA, hiện không thể thực hiện được. MassHealth đang nổ lực để xác định một cách để phân biệt giữa lựa chọn về PCA và số giờ PCA trực tiếp, điều này sẽ giúp chúng tôi theo dõi chương trình. Nếu chúng tôi thành công trong việc tìm cách theo dõi và giám sát nhiều về chương trình lựa chọn PCA, thì chúng tôi có thể xem xét sự linh hoạt tương tự cho các dịch vụ CCA. Cuối cùng thì chúng tôi sẽ cần sự chấp thuận của ban lãnh đạo MassHealth để khám phá lựa chọn này.

**Các gia đình CCM** chia sẻ rằng lựa chọn CCA sẽ có tác động tích cực rất lớn đến cuộc sống của họ.

1. Điều Phối Chăm Sóc/Quản Lý Hồ Sơ Toàn Diện (C4M)

**Các gia đình CCM** chia sẻ rằng một trong những điều có thể khó khăn là các gia đình thường được kết nối với các dịch vụ khác như DHS, DDS, PediPal, v.v., nhưng phần lớn gánh nặng vẫn là của các gia đình để tìm ra những dịch vụ họ cần và cách tiếp cận các dịch vụ đó. Một số loại cổng thông tin được cá nhân hóa, trực tuyến và có thể tìm kiếm sẽ rất hữu ích.

**Hồi đáp của OLTSS:** Chúng tôi đã thiết kế đơn vị quản lý hồ sơ mới này để phối hợp với các dịch vụ khác mà các gia đình có thể đang làm việc cùng - ví dụ: người quản lý hồ sơ của quý vị cho đơn vị mới này sẽ có thể làm việc trực tiếp với người đại diện từ DHS, DDS, PediPal, v.v. của quý vị để quản lý các dịch vụ. Nhóm nguồn lực và người quản lý hồ sơ sẽ thực hiện những việc khó khăn để giúp mỗi hội viên/gia đình đáp ứng nhu cầu về nguồn lực chăm sóc mà họ có thể cần, chẳng hạn nhưnghiên cứu dược phẩm, DME, nhu cầu giáo dục cho thanh thiếu niên, bảo hiểm và thông tin phúc lợi, nguồn lực cộng đồng và làm việc với các cơ quan tiểu bang khác có thể có các dịch vụ phù hợp**.** MassHealth sẽ cung cấp thêm thông tin cho các hội viên CCM và gia đình sau khi một nhà cung cấp dịch vụ đã được chọn để các hội viên và gia đình có thể quyết định xem họ có muốn tham gia chương trình hay không. Chương trình này sẽ hợp tác với các quản lý lâm sàng CCM.

1. Giải thưởng Đào tạo Dành cho CSN

**Các gia đình CCM** đã hỏi liệu có bản tóm tắt các chủ đề đào tạo điều dưỡng được thảo luận dành cho các bệnh nhân chăm sóc phức tạp trong các chương trình trao giải đào tạo CSN hay không.

**Hồi đáp của OLTSS:** Mỗi Nhà cung cấp dịch vụ đào tạo CSN buộc phải cung cấp một chương trình giảng dạy liệt kê các chủ đề của các bài học trước khi họ bắt đầu các lớp đào tạo Điều dưỡng CSN. **Cả hai chương trình đào tạo** đều bao gồm các chủ đề sau:

|  |  |
| --- | --- |
| * Giới thiệu về các dịch vụ chăm sóc phức tạp và CSN; * an toàn và quản lý thuốc; * các tình trạng phổ biến và chăm sóc cho các hệ cơ thể khác nhau (hô hấp, tim, tiêu hóa, sinh dục, nội tiết, thần kinh và cơ xương); | * phương pháp và dịch vụ chăm sóc ngoài đường tiêu hóa (tiêm tĩnh mạch); * chăm sóc vết thương; * sự an toàn; * sức khỏe hành vi; * quan tâm về tuổi thọ; * kiểm soát cơn đau; * lập biểu đồ & tài liệu; * và làm việc với các gia đình. |

1. Yêu cầu Về Bảo hiểm của Y tá Hành nghề Tự do

**Các gia đình CCM** đã hỏi có sự theo dõi nào về bảo hiểm y tá hành nghề tự do/bồi thường chấn thương khi đang làm/chương trình gì đó bảo vệ gia đình khi các y tá hành nghề tự do làm việc tại nhà không?

**Hồi đáp của OLTSS**: MassHealth đang xem xét vấn đề này. Về bảo hiểm trách nhiệm pháp lý, chúng tôi nhận thấy rằng không có nhà cung cấp dịch vụ nào có hợp đồng với MassHealth phải có bảo hiểm trách nhiệm pháp lý. Tuy nhiên, với bảo hiểm này nhằm bảo vệ nhà cung cấp dịch vụ, các y tá hành nghề tự do nên có loại bảo hiểm này để bảo vệ chính họ. Bảo hiểm trách nhiệm pháp lý sẽ không bảo vệ gia đình. Đối với các gia đình quan tâm đến bảo hiểm để bảo vệ bản thân, đây có thể là một phần của bảo hiểm của chủ nhà của quý vị - tuy nhiên, MassHealth không thể tư vấn cho các gia đình về loại bảo hiểm này.

**Các gia đình CCM** đã hỏi liệu có biện pháp bảo vệ cho họ khi họ đang sử dụng y tá của cơ quan và MassHealth có phải là chủ lao động của Y tá hành nghề tự do không?

**Hồi đáp của OLTSS:** Massachusetts yêu cầu các doanh nghiệp (trừ một số trường hợp ngoại lệ) phải có bảo hiểm bồi thường cho người lao động cho nhân viên của họ. MassHealth yêu cầu các bên trung gian của CSN chi trả bảo hiểm trách nhiệm pháp lý cho doanh nghiệp của họ.

MassHealth không phải là chủ lao động của các y tá hành nghề tự do. Họ được coi là những cá nhân tự làm chủ ký hợp đồng với MassHealth để được hoàn trả cho các dịch vụ CSN đã cung cấp.

**Các gia đình CCM** đã hỏi liệu có cẩm nang hướng dẫn so sánh các y tá hành nghề tự do và các bên trung gian của CSN hay không, đặc biệt là dành cho các gia đình mới chỉ đang tìm hiểu về dịch vụ CSN.

**Hồi đáp của OLTSS:** Để biết thông tin về sự khác biệt giữa các y tá hành nghề tự do và các bên trung gian của CSN, MassHealth khuyên các gia đình nên xem trang web của hội viên CCM tại <http://mass.gov/ccm>. Thông tin cụ thể về các y tá hành nghề tự do và các bên trung gian của CSN có thể được tìm thấy trên trang [**Loại nhà cung cấp dịch vụ**](https://www.mass.gov/info-details/masshealth-csn-provider-types) , cũng như trong [**Cẩm nang hướng dẫn CCM mới**](https://www.mass.gov/doc/ccm-onboarding-guide/download). Ngoài ra, MassHealth khuyến khích các gia đình nói chuyện với người quản lý lâm sàng CCM của họ nếu họ có thắc mắc về hai loại nhà cung cấp dịch vụ.

1. Giới hạn Số giờ của Y tá Hành nghề Tự do

**OLTSS đã yêu cầu hồi đáp** từ các gia đình về cuộc gọi yêu cầu gia hạn giới hạn số giờ làm việc của y tá hành nghề tự do để cho phép các y tá làm việc tối đa 80 giờ trong giai đoạn 7 ngày liên tiếp nếu:

* Hội viên báo với MassHealth/CCM về sự chấp thuận này;
* Y tá hành nghề tự do không làm cho một hội viên khác trong cùng giai đoạn 7 ngày này; và,
* Y tá hành nghề tự do ký xác nhận rằng họ sẽ không làm hoặc tìm kiếm việc làm thay thế trong thời gian còn lại trong giai đoạn 7 ngày

**Các gia đình CCM** có hồi đáp ý kiến trái chiều. Các gia đình bày tỏ không muốn ngăn cản một gia đình khác cung cấp thêm điều dưỡng nếu số giờ này có thể được y tá cung cấp một cách an toàn. Một số gia đình lo ngại về một nhà cung cấp làm việc 80 giờ trong một tuần.

**Các gia đình CCM** chia sẻ rằng họ không phải lúc nào cũng biết cách báo cáo khiếu nại về một nhà cung cấp dịch vụ. Các gia đình cũng yêu cầu minh bạch hơn về quy trình khiếu nại dành riêng cho các Y tá hành nghề tự do.

**Hồi đáp của OLTSS:** Nếu các gia đình cảm thấy không chắc chắn về nơi báo cáo khiếu nại về một y tá của bên trung gian hoặc một Y tá hành nghề tự do, các gia đình vẫn có thể báo cho Người quản lý Lâm sàng CCM của họ. CCM sẽ điều tra những khiếu nại này, bằng cách liên lạc với bên trung gian hoặc Y tá hành nghề tự do khi phù hợp. Khiếu nại cũng có thể được chuyển đến MassHealth để có biện pháp tiếp theo. MassHealth có thể thực hiện các bước bổ sung bao gồm liên lạc với bên trung gian/y tá hành nghề tự do để thảo luận thêm về khiếu nại và theo dõi, kiểm tra nhà cung cấp dịch vụ, báo nhà cung cấp cho Board of Registration in Nursing, xử phạt nhà cung cấp và/hoặc chấm dứt hợp đồng với MassHealth.

1. Cập Nhật Đánh Giá LTSS Cho Người Lớn

**Các gia đình CCM** chia sẻ rằng họ thích quy trình đánh giá hai năm dành cho người lớn và hỏi liệu điều này có ảnh hưởng đến quyền kháng nghị của hội viên hay không. Điều này có nghĩa là các hội viên trưởng thành chỉ có thể khiếu nại hai năm một lần?

**Hồi đáp của OLTSS:** Quyền kháng nghị của các hội viên CCM sẽ không bị ảnh hưởng bởi sự thay đổi này về chính sách.Kháng nghị có thể được gửi liên quan đến hồ sơ dịch vụ của hội viên và/hoặc cho phép trước cho các dịch vụ.Quý vị phải gửi yêu cầu kháng nghị trong vòng 60 ngày sau khi nhận được hồ sơ dịch vụ và/hoặc sự cho phép trước từ CCM. Nếu quý vị tin rằng tình trạng sức khỏe của quý vị hoặc thành viên trong gia đình đã thay đổi, quý vị có thể yêu cầu CCM thực hiện một cuộc đánh giá mới bất cứ lúc nào, bất kể khi nào cuộc đánh giá tiếp theo của quý vị được hẹn.

1. Tóm tắt cuộc gọi hàng quý của CCM

**Các gia đình CCM** đã hỏi liệu bản tóm tắt và trang trình bày từ các cuộc gọi hàng quý có thể được chia sẻ với các gia đình sớm hơn không.

**Hồi đáp của OLTSS:** Một trong những nguyên nhân gây chậm trễ là dịch sang sáu ngôn ngữ hàng đầu, có thể mất một khoảng thời gian đáng kể do độ dài của bản ghi chú cuộc gọi. Tuy nhiên, MassHealth sẽ cố gắng gửi một bản sao của các trang chiếu và bản ghi của bài thuyết trình nhanh hơn. MassHealth sẽ gửi thêm email khi bản tóm tắt đã được dịch. Ngoài ra, MassHealth nhấn mạnh rằng bất kỳ cập nhật lớn nào được cung cấp trong các cuộc gọi hàng quý (chẳng hạn như thay đổi đánh giá 2 năm cho người lớn) sẽ được gửi qua email cho các gia đình ngay sau các cuộc gọi hàng quý.

1. Personal Care Assistant (Người Chăm Sóc Cá Nhân, PCA)

**Các gia đình CCM** đã hỏi liệu có thể có hướng dẫn về cách chỉ sử dụng lựa chọn PCA hay không.

**Hồi đáp của OLTSS:** Nếu có thắc mắc về cách sử dụng lựa chọn PCA, vui lòng nói chuyện với Quản lý Lâm sàng CCM của quý vị.

**Các gia đình CCM** chia sẻ rằng rất khó để theo dõi số giờ của lựa chọn PCA, vì các bảng sao kê của họ từ Tempus bao gồm số giờ cho cả lựa chọn PCA và giờ PCA trực tiếp.

**Hồi đáp của OLTSS:** Ngay bây giờ không có cách nào dễ dàng để các gia đình phân biệt giữa số giờ lựa chọn PCA và giờ PCA trực tiếp trên bảng sao kê của họ từ Tempus; đây cũng là lý do tại sao MassHealth gặp khó khăn trong việc theo dõi chương trình lựa chọn PCA. Tạo một yếu tố thay đổi cho số giờ lựa chọn PCA sẽ giúp các gia đình cũng phân biệt giữa hai yếu tố này trên cả sự cho phép trước và bảng sao kê từ Tempus.

**Các gia đình CCM** chia sẻ rằng khi cần làm tăng giờ cho PCA, rất khó để các gia đình liên lạc với Tempus để nộp các biểu mẫu làm tăng giờ cần thiết trừ khi họ thông qua các Quản lý Lâm sàng của CCM. Các gia đình hỏi tại sao cần phải có sự chấp thuận khi làm tăng giờ và liệu nó có thể được đưa vào trong sự cho phép trước hay không.

**Hồi đáp của OLTSS**: MassHealth sẽ theo dõi với nhóm quản lý chương trình PCA về vấn đề này.

**Các gia đình CCM** đã hỏi liệu số giờPCA không sử dụng có được tích lũy trong phần cho phép trước hay không nếu một hội viên phải nhập viện?

**Hồi đáp của OLTSS:** Số giờ PCA không sử dụng sẽ không được tích lũy trong phần cho phép trước nếu một hội viên nhập viện; chỉ những giờ CSN không sử dụng mới có thể tích lũy được.

1. Mức lương CSN

**Các gia đình CCM** ủng hộ việc thông qua mức lương để được thêm vào các quy định về mức lương CSN và chia sẻ về mối lo ngại về việc tăng lương gần đây không được áp dụng vào tiền lương y tá của bên trung gian.

**Hồi đáp của OLTSS:** MassHealth đang xem xét khả năng kết hợp chuyển tiền lương hoặc một số cách khác để chuẩn hóa tiền lương y tá trong các quy định. Chúng tôi hiện đang trong giai đoạn đầu khám phá khả năng này.

1. Tỷ lệ Nghỉ việc của Vị trí Quản lý Lâm sàng CCM

**Các Gia đình CCM** chia sẻ mối lo ngại rằng không nhận được thông báo kịp thời khi Người quản lý Lâm sàng nghỉ việc, nghỉ phép, v.v. và muốn có quy trình thông báo kịp thời hơn cho những thay đổi này.

**Hồi đáp của CCM:** CCM đang cố gắng áp dụng một quy trình bàn giao suôn sẻ cho các hội viên và gia đình bất cứ khi nào có nhu cầu chuyển đổi sang một Quản lý lâm sàng mới. Đôi khi trong trường hợp như nghỉ phép y tế hoặc nghỉ thai sản, CCM không có cảnh báo trước và không có khả năng thực hiện bàn giao một cách suôn sẻ được. CCM có thể tiếp tục thảo luận thêm về cách thức các phương cách chuyển đổi này có thể được truyền đạt tốt hơn cho các hội viên và gia đình.