**社区个案管理会员和社区个案管理家庭季度电话会议：2025 年 6 月 12 日**

会议日程

|  |  |
| --- | --- |
| **主题** | **时间** |
| 有关所有持续专业护理（CSN）服务交付增强功能的最新信息 | 下午 5:30 - 6:00 |
| 社区个案管理（CCM）会员和 CCM 家庭的反馈 | 下午 6:00 - 7:00 |

**社区个案管理（CCM）会员和 CCM 家庭反馈和跟进**

1. **住院期间的持续专业护理（CSN）**

**CCM 家庭**请求 MassHealth 考虑支付会员住院期间的 CSN 费用，这引发了人们对会员住院期间需要的支持超出通常提供的支持的担忧。一位家庭成员还询问，我们是否可以就家庭自行安排 CSN 护士的能力比较学校护理和医院护理。

**OLTSS 回答：**MassHealth 已审查了其他州的 Medicaid 计划，未发现任何州在会员住院期间支付 CSN 费用。包括马萨诸塞州在内的很多州认为这是重复付费，因为医院在患者入院后承担了对患者的全面护理，并且为患者住院期间提供的所有护理收取费用。住院与在家中或学校接受护理截然不同，会员的 CCM 服务记录（针对特定的家庭和社区环境）不适用于在医院接受护理的会员。医院收取费用提供全天候护理，医院也有护理以外的工作人员负责会员的护理。MassHealth 理解，如果 CCM 会员入住的医院人手不足，住院可能会给家人带来负担；但是，MassHealth 无法授权向住院的会员提供 CSN 服务。

1. **复杂护理助理（CCA）计划**

**CCM 家庭**询问 CCA 是否可以在轮班期间执行 CCA 评估中未包括的任何任务。

**OLTSS 回答：**作为 CCA，只能向您支付评估中包括的任务费用，评估决定向您授权的工作时数。如果您在照顾家人期间，出现了评估中未包括的任务，您可以以父母、家庭成员等身份（如果您愿意）完成该任务。不会为该任务所需的任何额外时间付费。这不应导致父母不得不采取任何其他行动 — 由于授权基于评估，因此只会为评估中包括的任务付费。

**CCM 家庭**询问在开发类似于个人护理助理（PCA）方案的 CCA 方案方面是否有任何进展。

**OLTSS 回答**：为了实施 CCA 方案，MassHealth 必须首先找到一种方法追踪我们目前的计划，即 PCA 方案，但目前还无法实现。MassHealth 一直在努力寻找一种方法区分 PCA 方案与直接 PCA 时数，这将帮助我们跟踪该项计划。如果我们成功地找到一种方法跟踪 PCA 方案，并加强对 PCA 方案的监督，我们就可以考虑与 CCA 服务类似的灵活性。我们最终需要 MassHealth 领导层的批准才能探索这一方案。

**CCM 家庭**表示，CCA 方案将对他们的生活产生巨大的积极影响。

1. **综合护理协调/个案管理（C4M）**

**CCM 家庭**表示，他们面临的一个挑战是，家庭通常会与其他服务机构（例如 DHS、DDS、PediPal 等）保持联系，但大部分负担仍然落在家庭身上，他们需要弄清楚自己需要哪些服务以及如何获取这些服务。某种个人化、在线和可搜索的门户网站将会很有帮助。

**OLTSS 回答：**我们设计了这一新个案管理实体，以便与家庭可能正在使用的其他服务机构进行协调。例如，这一新实体的个案经理将能够直接与您的 DHS、DDS、PediPal 等联络点合作，协调服务。资源团队和个案经理将承担重任，帮助每名会员/每个家庭满足他们可能存在的任何护理资源需求，包括药物研究、耐用医疗设备（DME）、青少年教育需求、保险和福利信息、社区资源，并与其他可能提供相关服务的州政府机构合作。一旦选定竞标者，MassHealth 将向 CCM 会员及其家人提供更多信息，以便会员及其家人决定是否选择参加该项计划。该项计划将与 CCM 临床经理合作。

1. **CSN 培训奖**

**CCM 家庭**询问，在 CSN 培训奖计划中，是否有一份涵盖复杂护理患者的护士培训主题总结。

**OLTSS 回答：**每位 CSN 培训承包商都必须在开始 CSN 护士培训课程前提供一份列出学习单元主题的课程表。**两项培训计划**都包括以下主题：

|  |  |
| --- | --- |
| * 复杂护理和 CSN 服务简介； * 药物安全和给药； * 常见疾病和不同身体系统（呼吸、心脏、胃肠道、泌尿生殖、内分泌、神经和肌肉骨骼系统）的护理； | * 胃肠外给药/输送营养方法和护理； * 伤口护理； * 安全； * 行为健康； * 寿命考虑因素； * 疼痛管理； * 病历记录和文档； * 以及与家人合作。 |

1. **独立护士保险要求**

**CCM 家庭**询问，是否有关于独立护士保险/工伤赔偿/独立护士在家中工作时保护家人措施的后续跟进。

**OLTSS 回答**：MassHealth 确实查看过这个问题。关于责任险，我们发现没有要求其他与 MassHealth 独立签约的服务提供者购买责任险。然而，鉴于该保险旨在保护服务提供者，独立护士为自己购买此类保险符合他们的最佳利益。责任险无法为家庭提供保护。对于希望通过保险保护自己的家庭，这可以作为屋主保险的一部分 — 然而，MassHealth 无法就此类保险向家庭提出建议。

**CCM 家庭**询问，当他们使用代理机构护士时，他们是否有保护，并询问 MassHealth 是否是独立护士的雇主。

**OLTSS 回答：**马萨诸塞州要求企业（有一些例外情况）为其雇员购买工伤赔偿保险。MassHealth 要求 CSN 代理机构为其企业购买责任险。

MassHealth 不是独立护士的雇主。他们被视为自雇人士，与 MassHealth 签约，获得 CSN 服务补偿。

**CCM 家庭**询问是否有比较独立护士和 CSN 代理机构的指南，特别是刚刚了解 CSN 的新家庭。

**OLTSS 回答：**如需了解独立护士和 CSN 代理机构之间差异的信息，MassHealth 建议家庭访问 CCM 会员网页 <http://mass.gov/ccm>。有关独立护士和 CSN 代理机构的具体信息，请参阅[**服务提供者类型**](https://www.mass.gov/info-details/masshealth-csn-provider-types)页面和 [**CCM 入职指南**](https://www.mass.gov/doc/ccm-onboarding-guide/download)。此外，MassHealth 鼓励家庭在对这两类服务提供者有疑问时咨询他们的 CCM 临床经理。

1. **独立护士工作时间限制**

**OLTSS** 在电话会议上**征求了**家庭对延长独立护士工作时间限制请求的**反馈**，允许独立护士在连续七天内最长工作 80 小时，前提是：

* 会员向 MassHealth/CCM 提供同意书；
* 独立护士在同一个七天内不为其他会员工作；并且
* 独立护士签署一份声明，保证在七天的剩余时间内不会工作或寻找其他工作。

**CCM 家庭**的反馈不一。家庭表示，如果护士能够安全地提供这么多小时的服务，他们不想阻止其他家庭填补他们的护理空缺。一些家庭对服务提供者一周工作 80 小时表示担忧。

**CCM 家庭**表示，他们并不总是知道如何对服务提供者提出投诉。家庭还要求提高投诉程序的透明度，特别是对独立护士的投诉。

**OLTSS 回答：**如果家庭不确定在何处提出对代理机构护士或独立护士的投诉，他们可以随时向其 CCM 临床经理报告。CCM 将调查这些投诉，并根据情况联系代理机构护士或独立护士。投诉也可能上报给 MassHealth，以便采取进一步行动。MassHealth 可能采取的其他行动包括联系代理机构护士/独立护士，进一步讨论投诉问题，并采取后续行动、审核服务提供者、向护理注册委员会（BBC）举报服务提供者、对服务提供者进行处罚及/或终止其与 MassHealth 的合作关系。

1. **成人长期服务和支持（LTSS）评估更新信息**

**CCM 家庭**表示他们喜爱针对成人的两年一次审查程序，并询问这是否会影响会员的上诉权。这是否意味着成年会员每两年只能上诉一次？

**OLTSS 回答：**CCM 会员的上诉权不会受到此项政策变更的影响。可以就会员的服务记录和/或服务事先授权提出上诉。必须在收到 CCM 的服务记录和/或事先授权后 60 个日历日内提出上诉请求。如果您认为您或您的家人的病情发生变化，您可以随时请求 CCM 进行新评估，无论您的下一次评估安排在何时。

1. **CCM 季度电话会议摘要**

**CCM 家庭**询问是否可以更快与家庭分享季度电话会议摘要和幻灯片。

**OLTSS 回答：**延迟的原因之一是需要翻译成六种主要语言，考虑到电话会议记录的长度，这可能需要相当长的时间。但是，MassHealth 将尽力更快发送幻灯片副本和演示录音。摘要翻译完成后，MassHealth 会再发送一封电子邮件。此外，MassHealth 强调，季度电话会议中提供的任何重要更新信息（例如成人两年一次评估的变化）将在季度电话会议后很快用电子邮件发给家庭。

1. **个人护理助理（PCA）**

**CCM 家庭**询问是否可以提供关于如何使用 PCA 选项的指南。

**OLTSS 回答：**如有任何关于如何使用 PCA 选项的问题，请咨询您的 CCM 临床经理。

**CCM 家庭**表示，跟踪 PCA 选项的时数非常困难，因为他们的 Tempus 对账单中同时包括了直接 PCA 和 PCA 选项的时数。

**OLTSS 回答：**目前，家庭在他们的 Tempus 对账单中很难区分直接 PCA 和 PCA 选项的时数；这也是 MassHealth 难以跟踪 PCA 选项计划的原因。创建 PCA 选项时数修改工具将帮助家庭在事先授权和 Tempus 对账单中对二者进行区分。

**CCM 家庭**表示，当需要 PCA 加班时，除非通过 CCM 临床经理，否则家庭很难联系 Tempus 提交所需的加班表格。家庭询问为什么加班需要获得批准，以及是否可以将其直接纳入事先授权。

**OLTSS 回答**：MassHealth 将与管理 PCA 计划的团队跟进这个问题。

**CCM 家庭**询问，如果会员住院，未使用的 PCA 时数是否会在事先授权中累积。

**OLTSS 回答：**如果会员住院，未使用的 PCA 时数不会在事先授权中累积；只有未使用的 CSN 时数可以累积。

1. **CSN 费率**

**CCM 家庭**主张在 CSN 费率规则中增加工资转让机制，并担心最近的费率上涨并未反映在代理机构护士的工资中。

**OLTSS 回答：**MassHealth 正在查看在规则中增加工资转让的可能性或其他标准化护士工资的方法。我们目前正处于探索这一可能性的早期阶段。

1. **CCM 临床经理离职率**

**CCM 家庭**表示，他们担心临床经理辞职、休假等情况未及时通知他们，并希望能够更及时地获得此类变动的通知。

**CCM 回答：**在理想的情况下，每当需要过渡到新的临床经理时，CCM 都会尽力与会员及其家庭进行同时交接。有时，在病假或产假等情况下，CCM 无法提前收到通知，也无法进行这种同时交接。CCM 可以继续讨论如何更好地向会员及其家庭传达此类交接信息。