Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO SOBRE: Llamada trimestral a los afiliados y las familias de CCM: 3/17/2023

PROGRAMA

TEMA	HORA
Suspensión temporal de reevaluaciones: resultados de los datos	3:00 a 3:30
Reglamento del profesional de enfermería independiente y comentarios de las familias	3:30 a 4:00
Comentarios de los afiliados y las familias de CCM	4:00 a 4:30

Comentarios de los afiliados y las familias de CCM y su seguimiento

Suspensión temporal de reevaluaciones: resultados de los datos

1. Las familias de CCM preguntaron sobre la obtención de datos y los resultados.

- i. ¿Fueron todos los afiliados y todas las familias contactados al final de la suspensión para confirmar las horas?
- ii. ¿Cuál fue el promedio de la cantidad de horas cubiertas para los 68 afiliados que vieron un aumento?
- iii. De los afiliados que pidieron asistencia, ¿cuántos no vieron ningún aumento de las horas?

Respuesta de la OLTSS: Sí, todos los afiliados y las familias de CCM fueron contactados al comienzo y al final de la suspensión temporal para confirmar sus horas de CSN. En cuanto a los 68 afiliados que informaron un aumento durante la suspensión temporal, el promedio de horas aumentadas fue de 21 horas por semana. De los afiliados que solicitaron asistencia de la CCM, hubo 91 que no tuvieron ningún aumento de horas.

2. Las familias de CCM preguntaron sobre el proceso de comunicaciones de los Administradores Clínicos de Servicios de CCM.

- i. ¿Se hicieron llamadas a profesionales de enfermería independientes durante la suspensión?
- ii. Durante las llamadas, ¿puede CCM preguntar por qué las agencias no tienen entre su personal profesionales de enfermería que buscan trabajo?

Respuesta de la OLTSS: Los Administradores Clínicos de Servicios de CCM llamaron a profesionales de enfermería independientes (IN), a agencias de CSN y a agencias de cuidados a domicilio a fin de hallar profesionales para las familias de CCM que solicitaron asistencia. CCM solo llamó a profesionales de enfermería independientes cuando el afiliado o la familia de CCM indicó que deseaba trabajar con un profesional de enfermería independiente. Durante las llamadas a las agencias, CCM preguntó a cada una

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y de crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

si tenía profesionales de enfermería disponibles o si prefería contratar a aquellos que pudieran cubrir las necesidades y criterios de cada afiliado en particular.

- iii. ¿Podría usted darnos más información acerca del proceso de comunicaciones del Administrador Clínico de Servicios de CCM?
 - a. ¿Se llamó repetidamente a las agencias para comprobar el estado de las listas de espera? ¿O solamente se hicieron referidos nuevos?
 - b. ¿Cómo se documentaron las comunicaciones? ¿Fue 1 llamado, 1 referido? ¿Cuántas comunicaciones solicitaron las familias?

Respuesta de la OLTSS: Los Administradores Clínicos de Servicios de CCM llamaron a profesionales de enfermería independientes, a agencias de CSN y a agencias de cuidados a domicilio para buscar profesionales de enfermería disponibles de acuerdo con las preferencias de los afiliados de CCM y sus familias. Al llamar a las agencias, el CM de CCM haría un referido a la agencia y llamadas de seguimiento cada una o dos semanas para comprobar el estado de ese referido y la búsqueda por parte de la agencia. Las comunicaciones se documentaron incluyendo la cantidad de llamadas telefónicas y de proveedores contactados. CCM no les pidió a las familias que especificaran una cantidad de comunicaciones.

3. Las familias de CCM preguntaron sobre el final de la suspensión y los pasos por seguir.

- i. ¿Por qué tendríamos una suspensión cuando las iniciativas de la fuerza laboral de servicios de CSN no se han publicado y nosotros no hemos visto un aumento significativo de horas cubiertas?

Respuesta de la OLTSS: MassHealth y CCM iniciaron la Suspensión temporal de las reevaluaciones de LTSS según los comentarios de las familias de CCM, que incluían una solicitud de que este tipo de trabajo se iniciara de inmediato. MassHealth y CCM analizaron los resultados de la suspensión temporal durante todo el período de suspensión. De la revisión de los datos, no surgió que la suspensión temporal haya tenido un efecto significativo en las horas de CSN cubiertas. El resultado de la suspensión temporal demostró además que no hay profesionales de enfermería de CSN suficientes para cubrir las horas autorizadas actualmente para los servicios de CSN. Finalmente, MassHealth y CCM convinieron en finalizar la suspensión en tanto nosotros continuamos trabajando en las iniciativas para aumentar la fuerza laboral de servicios de CSN.

- ii. ¿Será mayor el esfuerzo por contratar profesionales de enfermería nuevos para cuidados en el hogar en vez de llamar a los mismos que llamamos?

Respuesta de la OLTSS: MassHealth valora la necesidad de aumentar la fuerza laboral de CSN. Tenemos varias iniciativas que están centradas en la contratación y retención de profesionales de CSN. También estamos trabajando en la contratación pública de una entidad que administre la atención y coordine casos para apoyar a los usuarios de CCM. Según se planea, esta entidad apoyaría la atención de los afiliados, incluida la contratación de fuerza laboral de profesionales de enfermería y demás servicios de LTSS.

- iii. ¿Considerará MassHealth continuar una suspensión de las reevaluaciones o hacer una extensión de emergencia de las horas autorizadas (no usadas)?

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y de crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

Respuesta de la OLTSS: Durante la suspensión temporal, las familias a las que se les venció su reevaluación durante el período de suspensión tuvieron la opción de prorrogar su evaluación por otro año. En estos casos, CCM otorgaría una autorización previa nueva para el afiliado de CCM usando su historial de servicios y sus servicios autorizados. Para las familias que tomaron esta opción, sus horas de CSN no usadas del año anterior no se transfirieron a su autorización nueva. Para todos los servicios de MassHealth, cuando una autorización previa finaliza, no se pueden transferir los servicios no usados a una autorización previa diferente. Esto se debe a que la autorización previa se establece conforme a la necesidad médica del afiliado para un período de tiempo determinado. En otras palabras, la autorización previa está directamente ligada a la necesidad médica de un afiliado, como así también al período determinado en la autorización previa.

- iv. ¿Continuará el CASP haciendo llamadas todos los meses?

Respuesta de la OLTSS: El programa CASP continuará funcionando con las comunicaciones con los proveedores y afiliados. Por último, el programa CASP será gradualmente eliminado con la incorporación en línea del Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM. No obstante, CCM seguirá apoyando a los afiliados que no puedan acceder al directorio en línea.

Reglamento del profesional de enfermería independiente y comentarios de las familias

1. Las familias de CCM preguntaron sobre los profesionales de enfermería independientes y los requisitos para guardar los historiales.

- i. ¿Qué soporte constituye un “lugar seguro” para que los IN hagan el mantenimiento de los historiales de los afiliados?
- ii. ¿Guardan los IN los historiales electrónicamente? De ser así, es muy importante definir “seguro”.
- iii. Consideren enmendar el reglamento requerir que los historiales se completen antes de que termine el turno.
- iv. Por favor, consideren hacer una plantilla universal para que usen los IN y las agencias.

Respuesta de la OLTSS: Los profesionales de enfermería independientes están obligados a mantener una copia del historial del afiliado en un lugar seguro y que le sea accesible con propósitos de auditoría. A esto se suma el requisito de que el profesional de enfermería independiente mantenga una copia del historial del afiliado en el hogar del afiliado, la cual deberá mantener disponible para el afiliado, su familia y cualquier persona que ellos designen, a su solicitud. Enmendaremos el reglamento para incluir ejemplos de lo que se considere un lugar “seguro”, como un archivo cerrado con llave o un sistema de historia clínica electrónica protegida con contraseña. Los profesionales de enfermería independientes están obligados a atenerse a la Ley de responsabilidad y transferibilidad del seguro médico (HIPAA). El reglamento de MassHealth requiere que los profesionales de enfermería independientes mantengan una historia clínica actualizada de todas las intervenciones. También requiere que el IN realice todos los intentos posibles para coordinar la atención o los cambios de turnos con los demás proveedores de servicios de CSN.

MassHealth está creando plantillas médicas que pondrá a disposición de los profesionales de enfermería independientes. En este momento, no estamos creando plantillas para las agencias. Asimismo, estamos

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y de crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

analizando la posibilidad de establecer una base de datos universal de las historias clínicas electrónicas para los servicios de CSN.

Si una familia está preocupada por que el IN no guarde el historial del afiliado de manera segura, rogamos que se lo notifique a su Administrador Clínico de Servicios de CCM.

2. Las familias de CCM preguntaron sobre los requisitos de autorización previa.

- i. ¿Tienen los administradores clínicos que revisar el Plan de atención antes de entregar una autorización previa para un proveedor?

Respuesta de la OLTSS: Los Administradores Clínicos de Servicios de CCM crean la autorización previa para los proveedores de servicios de CSN y estos proveedores deben obtener una copia de la autorización previa antes de prestar los servicios. Los administradores clínicos no están obligados a revisar el Plan de atención para cada proveedor de servicios de CSN que atienda al afiliado; no obstante, normalmente lo hacen durante la evaluación de los servicios de enfermería de LTSS. Por lo demás, si un proveedor solicita un aumento de las horas autorizadas, el administrador clínico podría pedir revisar su Plan de atención. Cada proveedor de servicios de CSN debe tener su propio Plan de atención y debe tener el Plan de atención firmado antes de prestar sus servicios.

3. Las familias de CCM preguntaron sobre las horas que trabajan los profesionales de enfermería independientes.

- i. Antes de pasar a los sistemas electrónicos, las familias teníamos que firmar las planillas de horas trabajadas de las agencias. ¿Podríamos implementar planillas de horas trabajadas para los IN?

Respuesta de la OLTSS: MassHealth considerará esta sugerencia.

- ii. ¿Se puede exigir a los IN que completen un formulario de declaración de que el total de horas que trabajan (en servicios de CSN o fuera de ellos) no exceden las horas que establece el reglamento (60 horas)?

Respuesta de la OLTSS: MassHealth no tiene supervisión ni injerencia en el trabajo de los IN fuera de los servicios de CSN. Sin embargo, MassHealth está considerando enmendar el reglamento de IN a fin de permitir que los afiliados de CCM y sus familias soliciten que un IN trabaje hasta 16 horas en un período de 24 horas consecutivas. En los casos en que un afiliado de CCM o su familia solicite que un IN trabaje más de 12 horas en un período de 24 horas consecutivas (con un máximo de 16), MassHealth requerirá que el IN le presente a CCM una declaración firmada respecto de que no trabaja para otro afiliado ni otro empleador durante las 8 horas restantes del mismo período de 24 horas.

4. Las familias de CCM preguntaron sobre el proceso y los requisitos de inscripción de los IN.

- i. ¿Podrían, por favor, explicarnos a las familias el proceso de inscripción de los IN, de modo que podamos conocer todos los pasos y tratar de acelerar dicho proceso?

Respuesta de la OLTSS: MassHealth ha preparado una Hoja informativa para los afiliados y sus familias acerca del proceso de inscripción de los IN. Planeamos compartir este recurso, junto con otra información acerca de la inscripción de los IN, en la página web de los afiliados de CCM, que se puede

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y de crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discrecionales por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

encontrar en <https://mass.gov/ccm>. Si las familias tienen más preguntas acerca del proceso de inscripción, las animamos a contactarse con su Administrador Clínico de Servicios de CCM.

- ii. ¿Continúa el boletín de vacunación del proveedor de IN haciendo hincapié en el monitoreo por parte de los padres?

Respuesta de la OLTSS: A los IN que estaban en la red en octubre del 2021 se les requirió que completaran la primera serie de vacunas contra la COVID y un refuerzo, a menos que el afiliado al que atendían estuviera exento de este requisito. Todos los IN inscritos a partir de octubre del 2021 están obligados a completar la primera serie. Nuestro proveedor, Optum, está a cargo de controlar el cumplimiento de este requisito. Los IN están obligados a compartir su estado de vacunación con las familias con las que trabajan o con las familias que estén considerando trabajar con ellos y que así lo soliciten.

5. Las familias de CCM preguntaron sobre la capacitación y la supervisión de los IN.

- i. ¿Podríamos nosotros (MassHealth) pagar para mejorar la capacitación de los IN?

Respuesta de la OLTSS: Según los CMS, MassHealth solo puede proveer el pago de la prestación de servicios al afiliado, de manera que no le está permitido compensar a los IN por concurrir a capacitaciones administrativas a través de Optum. MassHealth está implementando la Subvención para la capacitación de CSN, la cual proporcionará capacitación clínica a la fuerza laboral de los servicios de CSN, incluidos los IN. MassHealth proveerá los estipendios de los profesionales de enfermería independientes que participen en el programa de capacitación.

- ii. ¿Están los LPN limitados respecto de los servicios que pueden proveer? ¿Qué requisitos de supervisión tienen?

Respuesta de la OLTSS: Los LPN pueden funcionar como los IN y ejecutar todas las tareas de los profesionales de CSN. Se considera que están bajo la dirección general y supervisión de un médico que firma el Plan de atención y expide las órdenes de servicios de enfermería para los LPN.

6. Las familias de CCM preguntaron sobre sus inquietudes acerca de un IN.

- i. ¿Puede CCM o MassHealth tener un equipo de profesionales de enfermería de guardia para responder a deshoras a inquietudes sobre los IN?
- ii. ¿Se mantienen de manera centralizada las reclamaciones acerca de los IN? ¿A quién debemos llamar si tenemos inquietudes?
- iii. Cuando una familia rechaza a un profesional de enfermería porque está trabajando demasiadas horas, ¿se le puede agregar una marca para que las demás familias se enteren?

Respuesta de la OLTSS: En este momento, MassHealth y CCM no tienen la capacidad de responder a inquietudes sobre los IN fuera de hora. Si ustedes tienen un problema con un IN, que requiera una respuesta inmediata, los invitamos a comunicarse con el médico del afiliado o llamar al 911 en caso de emergencia. Toda otra cuestión con un IN debe ser informada a su Administrador Clínico de Servicios de CCM. MassHealth revisa todas las reclamaciones de mala praxis con CCM y con el afiliado o su familia según corresponda. Dependiendo de los resultados de estos análisis, MassHealth le pedirá a CCM que se

Divulgación: Este documento tiene como único propósito brindar información y de crear normas, y no constituye declaración legalmente vinculante alguna. Su contenido está sujeto a cambios discretos por parte de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS). Las decisiones normativas finales se establecerán a través del reglamento de MassHealth y de circulares reglamentarias.

comunique con el IN para comentarle estas inquietudes, lo denunciará ante la Junta Examinadora de Enfermería, lo auditará o rescindiré su contrato como proveedor de MassHealth.

MassHealth y CCM no pueden “marcar” a los proveedores, ya que no son empleados de MassHealth, sino más bien contratistas independientes. En tal sentido, MassHealth solo puede supervisar los requisitos de inscripción y el reglamento pertinente. De tener un inconveniente con un IN relacionado con su trabajo excesivo fuera del servicio de CSN (p. ej., quedarse dormido durante su turno, situaciones de inseguridad por cansancio), por favor, notifique a su Administrador Clínico de Servicios de CCM. CCM y MassHealth harán un seguimiento del IN para resolver estas cuestiones.