

Administración Comunitaria de Casos

Preguntas más frecuentes (FAQ)



¿Qué es la Administración Comunitaria de Casos (CCM)?

La Administración Comunitaria de Casos (CCM, *Community Case Management*) es un servicio que provee ForHealth Consulting® en la Escuela de Medicina Chan de UMass. CCM provee la coordinación de los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) que MassHealth (Medicaid de Massachusetts) brinda a los Afiliados de MassHealth con necesidades médicas complejas y a sus cuidadores. La Escuela de Medicina Chan de UMass contrata Administradores Clínicos, que son profesionales de enfermería registrados, para que sean su único punto de contacto y que coordinen y aprueben los servicios en nombre de MassHealth.

¿Quién es elegible para que CCM coordine y apruebe sus servicios de MassHealth?

CCM coordina y aprueba los servicios para los Afiliados de MassHealth Standard o MassHealth CommonHealth que califican para recibir servicios de enfermería especializada de manera continua (CSN).

¿Qué son los servicios de CSN?

Los servicios de CSN (enfermería especializada de manera continua) son visitas de más de dos horas por día que hacen los profesionales de enfermería para proveer sus servicios.

¿Quién provee servicios de CSN?

Hay dos tipos de proveedores de servicios de CSN. Las agencias de CSN son agencias inscritas en MassHealth que contratan profesionales de enfermería registrados (RN) o profesionales de enfermería prácticos licenciados (LPN) para proveer los servicios de CSN. Las agencias de CSN son responsables de supervisar a los RN y los LPN, así como también de administrar su plan de atención de enfermería y todas las órdenes de los proveedores prescribientes relacionadas con la atención que ellos ofrecen.

El otro tipo de proveedores de CSN son los profesionales de enfermería independientes. El profesional de enfermería independiente es un RN o un LPN que trabaja por cuenta propia; es quien administra su plan de atención de enfermería y es responsable de obtener todas las órdenes de los proveedores prescribientes relacionadas con la atención que él(ella) provee.

En ambos casos, si el padre, la madre, el cónyuge, el tutor legal u otro integrante de la familia del Afiliado es además un RN o un LPN del estado de Massachusetts, puede cobrar por proveerle atención si se inscribe en MassHealth como profesional de enfermería independiente o si se emplea en una agencia de CSN inscrita en MassHealth.

¿Cuál es la función del Administrador Clínico de Servicios de CCM?

La función del Administrador Clínico de Servicios de CCM es realizar una evaluación (una revisión de los cuidados que usted necesita) en persona para determinar si usted califica para recibir los servicios de CSN de MassHealth. Si usted es elegible para recibir los servicios de CSN, el Administrador Clínico desarrollará un plan basado en sus necesidades (un historial de servicios). El Administrador Clínico de Servicios de CCM autorizará y coordinará los otros servicios de MassHealth para los que usted pueda calificar. Estos servicios pueden incluir un asistente de cuidados personales (PCA), un asistente de salud en el hogar (HHA), un asistente para necesidades de atención compleja (CCA), equipo médico duradero (DME), oxígeno y equipo para terapias respiratorias, suministros médicos y servicios terapéuticos. El Administrador Clínico colabora con otros clínicos; entre ellos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, de la respiración y del habla; y también con farmacéuticos y trabajadores sociales.

¿Qué es un PCA?

Un PCA (asistente de cuidados personales) es una persona que puede ayudarlo(a) con las actividades diarias para las cuales usted necesita apoyo a causa de su afección o enfermedad. Por ejemplo, un PCA puede ayudarlo(a) a bañarse, a vestirse y a comer. También puede colaborar con otros servicios en el hogar. Entre ellos, tareas de lavandería, compras y quehaceres domésticos. Los servicios de PCA requieren que CCM realice una evaluación de ellos aparte y deben cumplir con el reglamento de MassHealth. El *Manual para el consumidor de servicios de PCA de MassHealth*, que obtendrá a través de su Administrador Clínico, puede proporcionarle más información sobre el Programa de PCA.

¿Qué es un HHA?

Un HHA (asistente de salud en el hogar) es una persona que trabaja para una agencia de cuidados a domicilio y puede brindarle la ayuda que usted necesite. Por ejemplo, puede ayudarlo(a) a bañarse, a comer, a cambiarse vendajes sencillos y demás tareas o actividades que no requieran la intervención de un profesional de enfermería o un terapeuta. Los servicios de HHA se proveen de acuerdo con un plan de atención de la agencia de cuidados a domicilio y de su médico. Un profesional de enfermería de la agencia de cuidados a domicilio supervisa las actividades del asistente de salud en el hogar. También se puede contratar como HHA al padre, la madre, el(la) cónyuge o tutor legal del Afiliado para que le proporcione los cuidados que necesite.

¿Qué es un CCA?

Al igual que un HHA, un CCA (asistente para necesidades de atención compleja) es una persona que trabaja para una agencia de CSN para ayudarlo(a) con los cuidados que usted necesita. Un CCA puede proporcionar todos los mismos servicios que ofrece un HHA. Y además puede brindar mejores servicios de atención, como: alimentación enteral por sonda G o sonda J; cuidado de la piel incluida la aplicación de productos de venta sin receta (OTC) o el cuidado habitual de las sondas G o J; oxigenoterapia; succión oral (dental) para retirar secreciones orales superficiales; cuidado de ostomías y catéteres; preparación de alimentos modificados; gestión y mantenimiento de equipos (sillas de ruedas, CPAP y BiPAP, oxígeno y equipos de cuidado respiratorio), documentación, férulas, tablillas o medias de compresión; y transporte a los proveedores médicos y las farmacias. También se puede contratar como CCA al padre, la madre, el(la) cónyuge o tutor legal del Afiliado para que le proporcione los cuidados que necesite.

¿Tendrá el Administrador Clínico de Servicios de CCM relación con el(los) proveedor(es) de servicios de enfermería que trabaje(n) en mi domicilio?

Sí. Su Administrador Clínico de Servicios de CCM colaborará estrechamente con el(los) proveedor(es) que trabaje(n) en su hogar. Su Administrador Clínico colaborará también con cualquier otro proveedor suyo. Una parte importante del proceso de evaluación es hablar con los proveedores que conocen los cuidados que usted necesita. Sobre todo, usted —y si corresponde, su(s) cuidador(es)— será(n) incluido(s) en el proceso de revisión que lleva a la aprobación de sus servicios de MassHealth.

Yo tengo también un administrador de casos del Departamento de Salud Pública. ¿Qué sucederá con esa relación?

Muchas familias tienen un administrador de casos de otras agencias estatales o de otros seguros de salud. Estos podrían incluir el Departamento de Salud Pública (DPH) de Massachusetts, el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) de Massachusetts, la Comisión para los no Videntes de Massachusetts, el programa de intervención temprana, MassAbility o una compañía de seguros privada. Estas relaciones continuarán. Si usted está de acuerdo, su Administrador Clínico de Servicios de CCM se comunicará con todas estas otras agencias y colaborará estrechamente con ellas según sea necesario.

No logro cubrir las horas de servicios de enfermería que tengo aprobadas. ¿Qué hago?

Primero, hable con su Administrador Clínico de Servicios de CCM, puede tener ideas. Por ejemplo, colaborar con varios proveedores de servicios de enfermería de MassHealth y hacer llamadas para comunicarse directamente con los proveedores en su nombre para ayudar a cubrir esas horas de servicios de enfermería o usar otros servicios de MassHealth (opción de CSN o PCA, visitas de enfermería especializada, HHA, CCA) hasta que se pueda encontrar un profesional de enfermería. Su Administrador Clínico también puede ayudarlo(a) y apoyarlo(a) a inscribirse en el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM, un directorio en línea que sirve para conectar a los Afiliados de CCM con los proveedores de servicios de CSN disponibles.

¿Qué es el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM?

El Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM puede ayudarlo(a) a encontrar un proveedor de servicios de CSN que le proporcione atención de enfermería. En el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM, usted puede crear una cuenta. Para crear la cuenta, primero debe inscribirse. Una vez aprobada su inscripción, usted puede crear su perfil, lo que incluye completar información sobre sus necesidades de cuidados de enfermería y otras preferencias que usted tenga acerca de su proveedor de servicios de enfermería. Cuando haya completado su perfil, usted podrá buscar los proveedores de servicios de CSN de MassHealth disponibles que coincidan con sus preferencias y sus necesidades clínicas.

Para obtener más información sobre el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM, por favor, visite ccmnursedirectory.org o hable con su Administrador Clínico de Servicios de CCM.

Quiero usar el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM, pero no tengo tiempo de crear un perfil. ¿Puedo obtener ayuda?

Sí. Hable con su Administrador Clínico de Servicios de CCM, quien lo(a) ayudará a crear su perfil y a gestionar sus búsquedas en el Directorio de Profesionales de Enfermería de CCM.

¿Qué puedo esperar del(los) proveedor(es) de servicios de enfermería que trabaje(n) en mi hogar?

Su(s) proveedor(es) de servicios de enfermería conseguirá(n) las órdenes de los médicos y proveerá(n) los cuidados prácticos de enfermería especializada que su Administrador Clínico de Servicios de CCM haya aprobado. Toda atención que los profesionales de enfermería provean debe ser documentada y esa documentación debe quedar en su hogar para que usted, su(s) cuidador(es) y otros proveedores de servicios de enfermería puedan revisarla.

Me preocupa que el Administrador Clínico de Servicios de CCM haga una evaluación de los LTSS de MassHealth un día en el que yo no parezca estar enfermo(a).

Los Administradores Clínicos de Servicios de CCM son profesionales de enfermería que tienen experiencia con las personas que necesitan cuidados especiales para su salud. Ellos son muy conscientes de que sus afecciones pueden cambiar de un día para otro. El Administrador Clínico de Servicios de CCM revisará los registros de enfermería o médicos y hablará con usted, con sus proveedores de servicios de enfermería y, si fuera necesario, con su médico.

¿Con qué frecuencia se comunicará conmigo el Administrador Clínico de Servicios de CCM y vendrá a mi hogar?

El Administrador Clínico de Servicios de CCM hará una evaluación personalmente en su hogar por lo menos una vez por año. Usted puede solicitar una visita en cualquier momento si considera que le sería de utilidad. Durante el primer año, el Administrador Clínico de Servicios de CCM lo(a) llamará cada tres meses para saber si los servicios de MassHealth que usted tiene aprobados satisfacen sus necesidades. Después del primer año, usted puede decidir con qué frecuencia desearía que su Administrador Clínico de Servicios de CCM se comunique con usted; no obstante, él(ella) lo hará con un mínimo de dos veces por año. Por supuesto, usted puede llamar a su Administrador Clínico en cualquier momento si tiene preguntas o inquietudes respecto de sus servicios de MassHealth.

¿Qué sucede si no uso todas mis horas de servicios de enfermería?

Las horas de servicios de enfermería aprobadas se pueden usar solamente durante el período de autorización previa (PA). Cuando una PA vence, todas las horas restantes ya no estarán disponibles. Es importante llevar la cuenta de las horas de servicios de enfermería no cubiertas.

¿Puedo usar los servicios de mi profesional de enfermería si estoy en el hospital o en un centro de enfermería?

No. Un proveedor de servicios de enfermería no puede proveerle sus servicios si usted está internado en el hospital o en un centro de enfermería.

¿Qué debo hacer con las horas de PCA no usadas? ¿Se pueden guardar?

Las horas de PCA no usadas no se pueden guardar. Los PCA no pueden trabajar más que la cantidad de horas aprobadas por semana.

¿Puedo usar las horas de mi PCA si estoy en el hospital o en un centro de enfermería, o mientras estoy en un programa diurno o de cuidado temporal?

Un PCA no puede cobrar por trabajar para usted si usted está internado en el hospital o en un centro de enfermería, o durante el tiempo que usted esté en un programa que financie MassHealth de atención de salud diaria para adultos, de habilitación diurna, de cuidado temporal para adultos o de cuidado grupal temporal para adultos.

¿Cómo afectan a mis servicios de MassHealth los servicios de enfermería que recibo en la escuela o en un programa diurno?

Muchos Afiliados de CCM reciben servicios de enfermería en la escuela o en un programa diurno. Durante el proceso de evaluación, el Administrador Clínico de Servicios de CCM le preguntará qué otros servicios está usted recibiendo y la fuente de pago. Por ejemplo, si usted está en la escuela, el Administrador Clínico solicitará una copia de su Plan Educativo Individualizado (IEP). El Administrador Clínico revisará el IEP para ver qué servicios ha acordado proveer la escuela mientras usted asiste a ella y ajustará su autorización de servicios de CSN si hubiera alguna duplicación de servicios de enfermería provistos mientras está en la escuela o en la habilitación diurna.

¿Cómo puede ayudarme CCM a obtener el equipo que necesito?

Los clínicos de CCM revisarán los pedidos de DME (equipo médico duradero) y de los suministros que sus proveedores soliciten a MassHealth. Los Administradores Clínicos de Servicios y los terapeutas de CCM entienden los cuidados que usted necesita y el reglamento de MassHealth. Los terapeutas de CCM colaborarán directamente con su Administrador Clínico de Servicios de CCM para revisar los pedidos de DME y de suministros en cualquier momento que sea necesario. Ellos pueden hablar con usted sobre el proceso de PA y colaborar con sus proveedores tanto del cuidado de la salud como de los equipos que usted necesita.

¿Cuánto se demora en obtener una decisión de PA para recibir equipos o suministros de CCM?

La decisión se tomará dentro de los 14 días siempre y cuando en la solicitud se incluya toda la información solicitada.

Si tiene más preguntas, por favor, llame a **CCM** al **(800) 863-6068** o por **TTY** está disponible a través de **MassRelay 711** o envíenos un mensaje por **correo electrónico** a commcase@umassmed.edu.

Por favor, visite la **página web del programa de CCM de MassHealth** en www.mass.gov/ccm.

forHealth[®]
CONSULTING
at UMass Chan
Medical School