

Informe sobre la reunión de la Comisión Asesora Participativa y sesión de comentarios de Elderplan FIDA

27 de septiembre de 2017, de 11:00 a.m. a 1:00 p.m., Brooklyn, NY

Elderplan llevó a cabo su reunión de la Comisión Asesora Participativa y una sesión de comentarios del tercer trimestre de 2017, para nuestros participantes de FIDA, el 27 de septiembre de 2017. La reunión se llevó a cabo en las oficinas corporativas de Elderplan/HomeFirst (parte de la familia de MJHS).

REUNIÓN DEL CONSEJO ASESOR PARTICIPATIVO Y SESIÓN DE COMENTARIOS DE ELDERPLAN FIDA

El evento se diseñó cuidadosamente para captar a los participantes de Elderplan FIDA. El programa incluyó un breve resumen de los valiosos beneficios ofrecidos por nuestro plan FIDA, un repaso del rendimiento del plan hasta la fecha e información educativa sobre cómo mantenerse saludable, la cual incluyó una presentación sobre cómo comprender y evitar la depresión, y la importancia de las vacunas antigripales.

Además, se alentó a una sesión de preguntas y respuestas durante el evento. Al finalizar la reunión de la Comisión Asesora Participativa (Participant Advisory Committee, PAC), realizamos una sesión de comentarios. A la mitad de la reunión, se realizó un ejercicio para fomentar la relajación y la eliminación del estrés, que incluyó una actividad de risas y meditación. Al finalizar la sesión, se sirvió el almuerzo.

Selección

Elderplan se compromete firmemente a seleccionar participantes para la reunión de la PAC. Las invitaciones se enviaron por correo a los hogares de todos los participantes de FIDA. Además, durante las llamadas mensuales, nuestros administradores de atención les recordaron a nuestros miembros sobre la próxima reunión, lo cual derivó en confirmaciones de asistencia adicionales.

Elderplan se asoció con nuestro proveedor de transporte, Logisticare, que realizó llamadas salientes iniciales y de seguimiento a los miembros a fin de que estos confirmen su presencia y se programe el lugar de partida y de llegada de su transporte hasta y desde el evento. Elderplan eligió asociarse nuevamente con Logisticare, como con la Comisión Asesora Participativa (PAC) del último trimestre, ya que esto mejoró nuestra asistencia en general.

Una semana antes de la reunión, Elderplan había logrado seleccionar 31 participantes para que asistan a la PAC en persona, quienes planificaron asistir con 24 invitados, lo que daba un total de 55 asistentes. Los 31 participantes representaban, aproximadamente, el 9.1% de nuestra membresía en ese momento de los cinco distritos municipales de la ciudad de New York. Se ofreció transporte a todos los participantes y a su auxiliar de atención de la salud en el hogar o familiar acompañante.

Asistencia

Como se esperaba, hubo un leve índice de ausencia. Contamos con 21 participantes de FIDA y 17 cuidadores acompañantes en nuestra reunión abierta al público y sesión de comentarios de Elderplan FIDA del tercer trimestre de 2017. Esto representaba, aproximadamente, el 6% de

nuestra membresía en el momento. Los asistentes a la reunión abierta al público provenían de Manhattan, Bronx, Brooklyn y Queens. Doce de los 21 asistentes hablaban inglés. Los nueve asistentes y sus invitados adicionales que hablaban español recibieron auriculares para la traducción simultánea en vivo durante la sesión de la reunión abierta al público, la presentación fue traducida al español y otros miembros del personal de Elderplan estuvieron a disposición para ayudar en la traducción durante la llegada, el almuerzo y la partida de los participantes que necesitaban dicho servicio. Dieciséis participantes llegaron acompañados por auxiliares de atención de la salud en el hogar y dos trajeron a miembros de su familia. Una madre asistió en nombre de su hija, quien está postrada en una cama y no habla. Cuatro participantes necesitaron la asistencia de andadores y bastones, y un participante usaba silla de ruedas.

EL PROGRAMA

Introducción

Diane Ashley, vicepresidenta, dio la bienvenida a todos a la reunión de la Comisión Asesora Participativa y sesión de comentarios de los miembros del plan.

Al comienzo del programa, se les brindó a los participantes una reseña breve de MJHS, de cómo Elderplan era una de las HMO socias originales y cómo continuamos con una tradición de compasión, dignidad y respeto establecida inicialmente por las Cuatro Damas de Brooklyn cuando fundaron MJHS en 1907.

Antes de proceder con el programa, se alentó a los participantes a plantear preguntas y tuvieron la oportunidad de compartir sus opiniones al final de cada breve sección del programa.

Beneficios y servicios de FIDA

Frank Polanco, vicepresidente, explicó los beneficios ofrecidos por Elderplan FIDA y en qué difieren de otros programas integrados y de atención a largo plazo; específicamente, la coordinación de los beneficios comunitarios y en el hogar de Medicare y Medicaid, un proceso integrado de apelaciones y reclamos, y el beneficio de medicamentos de venta libre.

Elderplan abordó las preguntas e inquietudes planteadas por los participantes de FIDA al final del segmento de beneficios, y les informó a los participantes y sus familiares que los administradores de atención se encontraban en el sitio para hablar con los participantes sobre cualquier inquietud o problema que deseen discutir en privado.

Como sucedió en sesiones anteriores, muchas de las preguntas se centraron en el deseo de los participantes de obtener aclaraciones sobre los artículos de venta libre y en problemas con el transporte. Todos los participantes que tuvieron preguntas sobre medicamentos de venta libre recibieron una lista de los artículos cubiertos, y cada uno de ellos se reunió en forma individual con un administrador de atención para tratar sus necesidades. Los administradores de atención y el personal de administración de cuenta de Logisticare estuvieron disponibles durante el almuerzo para abordar los problemas que los participantes hubieran planteado directamente. Alentamos a los participantes a llamar al Departamento de Servicios para participantes en cualquier momento si tienen problemas o preguntas. Elderplan también les mencionó a los participantes que compartimos sus comentarios de las sesiones de PAC anteriores con los

reguladores durante las llamadas quincenales con el Departamento de Salud y que se informaron sus inquietudes.

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

Al 15 de septiembre de 2017, Elderplan tenía 381 inscripciones en nuestro plan FIDA, con 40 cancelaciones de la inscripción en el segundo trimestre de 2017. Se les recordó a los participantes que estamos aquí para ayudarlos en caso de que tengan preguntas. Hubo ocho apelaciones: seis fueron presentadas por un proveedor y 2 fueron presentadas por los participantes o los representantes de estos durante el primer trimestre; y solo 8 reclamos: 4 estuvieron relacionados con el transporte, 3 con el personal del proveedor y 1 con la calidad de la atención diurna. Todas se resolvieron a la entera satisfacción del participante.

Cómo comprender y evitar la depresión

Anna Kimelfeld, profesional de enfermería (nurse practitioner, NP) realizó una presentación sobre cómo comprender y evitar la depresión. Explicó las distintas situaciones para aclarar la diferencia entre sentirse triste/apenado en comparación con sentirse deprimido, lo cual afecta su rutina diaria. También analizó la importancia de tener suficiente exposición a la luz solar, hacer ejercicio y actividad; involucrarse con la familia, los amigos y su comunidad; y la importancia de una dieta saludable.

Una participante hizo un comentario sobre lo mucho que disfrutaba de hacer Zumba y de las clases de yoga en su centro de atención diurna social local; sin embargo, el servicio dejó de ofrecerse debido a un problema con el centro. Elderplan respondió que revisarían este caso, hablarían con el centro de atención diurna social y ayudarían a la participante a buscar otro centro, si así lo deseaba.

Importancia de las vacunas antigripales

Josephine Frisari, enfermera registrada (registered nurse, RN) habló sobre la importancia de vacunarse contra la gripe y los mejores momentos para hacerlo. Además, desacreditó el mito de que las vacunas antigripales causan gripe. También les recordó a los participantes que después de la reunión de la PAC se administrarían vacunas antigripales en el lugar. En respuesta, un miembro comentó que hace poco recibió la vacuna antigripal y otra persona mencionó que su médico le dijo que no podía colocársela, a lo cual Elderplan respondió que esa participante debería seguir el consejo de su médico. Cinco miembros levantaron sus manos porque estaban interesados en recibir la vacuna antigripal después de la reunión. Ese día, estos cinco miembros se vacunaron contra la gripe.

Actividad para relajarse y eliminar el estrés

Sharia Jones Bey, una instructora de meditación, involucró al grupo en técnicas de relajación que constó de ejercicios de respiración, risas y estiramiento con música clásica de fondo. La demostración terminó con un ejercicio de meditación de cinco minutos, lo que le permitió al grupo cerrar los ojos con las luces bajas y con música relajante de fondo. Todos los participantes

y sus cuidadores participaron de toda la actividad. Cuando se les preguntó a los participantes si disfrutaron de dicha actividad, la presentadora recibió el aplauso unánime de los presentes.

Preguntas y respuestas

Al finalizar la sesión de la PAC, se les preguntó a los participantes, sus familiares y auxiliares de atención de la salud en el hogar si tenían más preguntas que quisieran hacer. Los miembros tuvieron preguntas sobre los medicamentos de venta libre (Over-the-Counter, OTC) y las autorizaciones. Los administradores de atención abordaron estas preguntas de manera privada después de la reunión.

Conclusión del programa de la PAC

Para concluir, se les agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y por viajar para participar en la reunión abierta al público y la sesión de comentarios de este trimestre. Elderplan les comunicó a todos los asistentes que llevaríamos a cabo eventos similares en diciembre de 2017 y cada trimestre de 2018. Desde luego que todos los participantes recibirán una invitación para asistir.

Antes de concluir, se les proporcionó nuevamente a los participantes la información de contacto del Departamento de Servicios para participantes y de Servicios del defensor de Elderplan FIDA:

Departamento de Servicios para participantes de Elderplan FIDA
1-855-462-3167
TTY: 711
de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana

Se proporcionó la siguiente información de contacto del defensor:

Defensor de los participantes de FIDA
1-844-614-8800
TTY: 711
En línea: icannys.org

Elderplan les solicitó a los participantes que compartieran cualquier problema o inquietud comunicándose directamente con el Departamento de Servicios para participantes de FIDA. Esto nos permitirá abordar cualquier problema de inmediato. Desde luego que todos los participantes o sus familiares también pueden comunicarse con el defensor del pueblo en cualquier momento.

SESIÓN DE COMENTARIOS

Una gran cantidad de participantes manifestaron que estaban satisfechos con Elderplan FIDA. Un participante en particular sintió que fuimos muy cálidos y abiertos en estas reuniones. Uno compartió sus inquietudes sobre los horarios de partida del transporte para realizar la consulta con su médico. Elderplan le respondió que prepararían un plan posible para programar viajes recurrentes, lo que evitará cualquier problema en el futuro. El grupo también informó que estaba usando sus beneficios para productos de venta libre (over-the-counter, OTC) gracias a lo

aprendido en la última sesión de la PAC. Un participante nos elogió por nuestro proveedor de transporte y la capacidad para cambiarlo.