

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

24 de junio de 2016, de 10:00 a.m. a 1:00 p.m., Brooklyn, NY

Elderplan llevó a cabo una reunión de la Comisión Asesora Participativa combinada con una sesión de comentarios (a la que denominamos "reunión abierta al público") para los participantes de FIDA el viernes 24 de junio de 2016. La reunión se realizó en el Menorah Center for Rehabilitation and Nursing Care en Manhattan Beach, Brooklyn (parte de la familia de MJHS). También se puso una línea de conferencia a disposición de todos los participantes que prefirieran llamar.

REUNIÓN ABIERTA AL PÚBLICO DE ELDERPLAN FIDA

El evento se diseñó para educar a los participantes de Elderplan FIDA, hacerlos participar y conocer sus comentarios. Cada una de las áreas cubiertas concluyó con una sección de preguntas y respuestas y un debate. Los temas incluyeron lo siguiente:

- Resumen breve de los beneficios ofrecidos por nuestro plan FIDA, incluidos cambios en los beneficios.
- Presentación sobre prevención de caídas.
- Información útil sobre los usos de la sala de emergencias en comparación con la atención de urgencia.
- Repaso del rendimiento del plan hasta la fecha.
- Sesión de comentarios y debate abierto. Se alentó a los participantes a realizar preguntas adicionales u ofrecer comentarios sobre sus experiencias con Elderplan FIDA.

A mitad de la reunión abierta al público, tomamos un descanso con yoga en silla. Al finalizar la sesión, se sirvió el almuerzo.

Como seguimiento al debate sobre los nuevos beneficios para participantes, OTC Mobile se encontraba disponible en el lugar. Serán el proveedor de Elderplan para administrar el beneficio de artículos de venta libre para los participantes de FIDA a partir del 1 de julio de 2016. Los representantes de OTC Mobile estuvieron disponibles después del almuerzo para proporcionar un resumen de artículos elegibles, así como una visita a la camioneta. Los participantes con saldo a favor en sus tarjetas de artículos de OTC pudieron comprar artículos en la camioneta; quienes no contaban con fondos pudieron reservar artículos con anticipación al reabastecimiento del 1 de julio.

Logisticare, el proveedor de transporte de Elderplan, también se encontraba presente en la reunión. Estuvieron disponibles para responder preguntas de los participantes directamente y coordinar el transporte de ida a la reunión abierta al público y de vuelta a su hogar.

Interpretación simultánea

A fin de hacer que las sesiones abiertas al público sean más inclusivas, Elderplan puso a prueba un servicio de interpretación simultánea en la reunión de junio de 2016. La

interpretación simultánea es un área especializada de la traducción que requiere una traducción oral completa y precisa, que se realiza a la misma velocidad que el discurso del orador, con una diferencia de tan solo segundos.

Con este objetivo en mente, Elderplan contrató los servicios de una empresa que proporcionó los equipos de interpretación, al intérprete y un técnico que configuró el equipo en el Menorah Center el día anterior. Además, estuvieron a disposición para resolver problemas durante la reunión. Se proporcionaron auriculares a los participantes de habla hispana para que escucharan las presentaciones. El volumen de los auriculares podía ajustarse según el nivel de comodidad del participante. Los comentarios recibidos de los participantes inmediatamente luego de la reunión sobre la interpretación simultánea fueron positivos, en cuanto a la facilidad de uso del equipo y calidad de la interpretación. El personal de Elderplan observó que hubo una participación considerable por parte de los asistentes de habla hispana y atribuyó a los auriculares la posibilidad de entablar la conversación.

Selección de participantes

Elderplan se comprometió firmemente a seleccionar participantes para la reunión abierta al público. Las invitaciones se enviaron por correo a los hogares de todos los participantes de Elderplan FIDA 3 semanas antes de la reunión. Los miembros de habla hispana recibieron la invitación en español y el centro de atención telefónica realizó una tarea de difusión proactiva.

Una semana antes de la reunión abierta al público, Elderplan había logrado seleccionar a 20 participantes:

- 15 participantes acordaron asistir a la reunión en persona:
 - 3 participantes delegaron en familiares su asistencia.
 - 1 participante solicitó a un familiar que lo acompañara a la reunión.
 - 11 participantes solicitaron asistir con sus auxiliares.
- 5 participantes solicitaron la oportunidad de participar por teléfono.

Los 20 participantes representaban aproximadamente el 7% de nuestra membresía y provenían de los cinco distritos municipales de la ciudad de New York. 5 participantes ya habían asistido al menos a una sesión de la Comisión Asesora Participativa en 2015. Se ofreció transporte a todos los participantes o sus delegados y un auxiliar de atención de la salud en el hogar acompañante.

Asistencia

Debido a la edad y el estado frágil de muchos de nuestros participantes, hubo un alto índice de ausencia respecto de lo esperado. El 24 de junio, 7 participantes de FIDA fueron representados:

- 5 participantes asistieron con sus auxiliares.
- La hija asistió en nombre de un sexto participante.
- El esposo y un auxiliar acompañaron al séptimo participante.

Los asistentes a la reunión abierta al público provenían de Bronx, Brooklyn, Manhattan y Staten Island. 3 asistentes hablaban español y 4 hablaban inglés; 6 eran mujeres. 3 de los 7 participantes habían asistido o habían enviado a un delegado a reuniones abiertas al

público anteriores.

EL PROGRAMA

Introducción

Diane Ashley, vicepresidenta de Elderplan, dio la bienvenida a todos a la tercera reunión de la Comisión Asesora Participativa del plan y presentó a los miembros del panel de Elderplan.

Al comienzo del programa, se ofreció a los participantes una breve reseña de MJHS, de cómo Elderplan era una de las HMO socias originales y cómo la organización continúa con una tradición de compasión, dignidad y respeto establecida inicialmente por las Cuatro Damas de Brooklyn cuando fundaron MJHS en 1907. También se contó a los asistentes sobre HomeFirst, el plan de atención administrada a largo plazo de Elderplan. Muchos participantes admitieron saber sobre HomeFirst, ya que eran antiguos miembros del plan. Una miembro reconoció haber sido transferida de HomeFirst a Elderplan FIDA.

Antes de proceder con el programa, se alentó a los participantes a plantear preguntas y compartir sus opiniones al final de cada sección del programa. Se alentó a los participantes de habla hispana a que comunicaran si tenían problemas con los auriculares.

Beneficios y servicios de FIDA

Frank Polanco, vicepresidente de Elderplan, explicó los beneficios ofrecidos por Elderplan FIDA. Específicamente, esto incluyó tener un paquete de beneficios integral que coordina Medicaid, Medicare y los servicios basados en el hogar y en la comunidad; el cuidado de transición de 90 días; un equipo interdisciplinario (Interdisciplinary Team, IDT); la cobertura de salud conductual y por abuso de sustancias; la autodirección de la atención y la participación de los miembros; un proceso integrado de apelaciones y reclamos; y la disponibilidad de recursos de defensor. Además, se hizo hincapié en los servicios gratuitos que los participantes deben aprovechar, incluidas las visitas al proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP); el transporte hacia el consultorio del médico; la atención especializada; los exámenes de detección preventivos; y los exámenes oftalmológicos, odontológicos y auditivos.

Se analizó el beneficio de artículos de venta libre (Over-the-Counter, OTC). Se comenzó por la observación de Elderplan de que el uso varía en gran medida entre los participantes, incluidos quienes ni siquiera habían activado su tarjeta. Varios asistentes informaron ser usuarios activos de su tarjeta. Se brindó a los participantes que no habían activado su tarjeta la oportunidad de hablar con miembros del personal de Elderplan, de modo que pudieran asistirlos para acceder a este importante beneficio. También se analizaron cambios próximos en el beneficio de OTC, que entrarán en vigencia el 1 de julio. Ahora, los beneficios serán administrados por un proveedor llamado OTC Mobile.

En este punto de la conversación, un participante preguntó sobre la frecuencia del beneficio, lo que dio lugar a una explicación más general del beneficio completo. Los participantes recibirán \$150 cada trimestre para gastar en artículos elegibles. Los participantes pueden obtener artículos a través de 3 métodos diferentes: llamar y realizar un pedido a través del centro de atención telefónica de OTC Mobile, realizar el pedido en línea, o visitar la camioneta de OTC Mobile que

está estacionada en determinados vecindarios.

Cuando se preguntó a los participantes si preferían que los artículos se enviaran directamente a su hogar, en lugar de ir hasta la tienda, el delegado de un participante manifestó su apoyo. No obstante, un participante expresó preferencia por ir a la tienda y poder mirar y seleccionar artículos en diversas tiendas. Hubo comentarios posteriores que expresaron preocupación respecto de los cambios. Un participante deseaba saber qué tipos de artículos puede comprar con la tarjeta y si esta lista está disponible en español; Elderplan confirmó que pueden recibirla en el idioma que prefieran. Otro participante aprovechó la oportunidad para expresar su satisfacción con el beneficio de OTC actual y que prefiere ir a la tienda a comprar los artículos, en lugar de hacerlo por teléfono, y aprovechar el beneficio de transporte; esto alentó a otra participante a contar su experiencia poco satisfactoria con el transporte.

En este momento del debate, Elderplan presentó a Elaine Trizulino, representante de Logisticare, el proveedor de transporte de Elderplan, quien estará disponible para hablar con los miembros sobre su situación particular durante el receso.

Se preguntó a los participantes si tenían más comentarios para aportar sobre el beneficio de OTC u otros beneficios, o si tenían preguntas o comentarios que quisieran compartir. Nadie tenía preguntas adicionales en ese momento.

Si bien la sección de beneficios de la presentación finalizó en este momento, se recibieron más comentarios sobre el cambio en el beneficio de OTC propuesto luego de la reunión abierta al público. Como resultado de los comentarios obtenidos en la reunión abierta al público y de los comentarios de Servicios para participantes, Apelaciones y reclamos y Administración de la atención, se tomó la decisión de cancelar la implementación de OTC Mobile como administrador del beneficio de OTC hasta que se llevara a cabo una investigación más profunda sobre las preferencias de los miembros en cuanto al acceso al beneficio.

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

Felicia Dyer Johnson, vicepresidenta sénior, analizó el rendimiento del plan en 2016. En junio de 2016, Elderplan tenía 288 inscripciones en el plan FIDA, con 25 cancelaciones de la inscripción desde el comienzo de Año Nuevo.

Además, hubo 8 apelaciones relacionados con FIDA durante el período y 8 reclamos durante el primer trimestre de 2016. 3 de las 8 apelaciones se basaban en los servicios de asistente de atención personal; 5 de los 8 reclamos también estaban relacionados con los servicios de asistente de atención personal.

También se informó a los participantes que hay un miembro del personal de Elderplan dedicado a lidiar con las quejas, de modo que los participantes deben sentirse libres de plantear los problemas que puedan surgir durante la inscripción.

Proyecto de mejora de la calidad de 2016: cómo reducir el riesgo de caídas

Josephine Frisari, directora de Elderplan, analizó la iniciativa del plan de reducir el riesgo de caídas de los participantes, ya que 1 de cada 3 personas de 65 años de edad o más se caen cada año. 1 de cada 5 caídas producen lesiones graves, como fracturas de huesos o lesiones en la

cabeza. Más de 700,000 personas son hospitalizadas cada año. 2.5 millones de personas acuden a salas de emergencias como resultado de lesiones ocasionadas por caídas.

Algunos factores de riesgo de caída incluyen dificultad para caminar y mantener el equilibrio; problemas de la vista; debilidad en las extremidades inferiores del cuerpo; uso de diversos medicamentos para tratar depresión, trastornos de sueño y presión arterial alta; falta de vitamina D; dolor en los pies o calzado de mala calidad, y peligros en el hogar, como áreas desordenadas o tapetes. El riesgo de caída aumenta en la medida en que lo hace la cantidad de factores de riesgo que enfrenta una persona.

Elderplan ayuda a los participantes a impedir caídas de diversas maneras. Los enfermeros de evaluación identifican el riesgo de caída de cada participante durante las evaluaciones del hogar. Un administrador de atención también se comunicará con los participantes para analizar el nivel de riesgo de caída y puede derivarlos para que consulten un podólogo, oftalmólogo, fisioterapeuta u otro especialista. Elderplan también realizará una revisión de los medicamentos.

Los participantes también pueden tomar medidas por su cuenta para reducir los riesgos de caída. Los participantes pueden consultar con el farmacéutico del plan o el PCP para analizar inquietudes que puedan tener sobre el nivel de riesgo. Los participantes pueden hacer ejercicios de estiramiento, limpiar su hogar para reducir la cantidad de elementos con los que se pueden tropezar y usar luces de noche. Al final del programa, se entregaron luces de noche gratuitas a los participantes para que las instalen en su hogar. El objetivo de esta acción era remarcar los puntos analizados durante la presentación.

Descanso saludable: yoga en silla

El Dr. Rene David Alkalay, de Genesis Tree of Life, dirigió la sesión de yoga en silla. Esto proporcionó un descanso relajante para los participantes de FIDA, sus invitados y auxiliares, la defensora y el personal de Elderplan. Los comentarios de los cuidadores y participantes fueron positivos.

Cómo usar los servicios de atención de urgencia y el uso adecuado de la sala de emergencias (ER)

Luego del receso, el programa se centró en los usos adecuados de la sala de emergencias (Emergency Room, ER) y la atención de urgencia. En el comienzo de la presentación, la Dr. Melissa Miller, vicepresidenta adjunta de Asuntos médicos de Elderplan, preguntó al grupo si habían acudido hace poco a la sala de emergencias y les pidió que describieran la experiencia. Un miembro del personal contó que fue a la sala de emergencias por su hijo, ya que el PCP los derivó. Un participante contó que un automóvil lo chocó y tuvo que ir a la sala de emergencias. Estos dos ejemplos dan cuenta de los usos correctos y adecuados de la sala de emergencias. Se alentó a los participantes, así como al personal, a recurrir a la sala de emergencias para casos como estos. No obstante, según una importante encuesta realizada a nivel nacional, 56% de las visitas a la sala de emergencias son innecesarias y en todos los grupos aumenta el mal uso.

Se debatió sobre el impacto de usar la sala de emergencias de más. Uno de los efectos son tiempos de espera prolongados. El tiempo de espera promedio es de alrededor de 4 horas, lo que puede deberse a una saturación debida al sobreuso. Los médicos de la sala de emergencias suelen desconocer los detalles del historial médico de una persona; esto puede dar lugar a

pruebas innecesarias que pueden ser invasivas y dolorosas, consumir mucho tiempo y, en definitiva, no ser útiles. Además, es muy probable que cualquier información compartida con los participantes en la sala de emergencias no se comunique al PCP, lo que dificulta la coordinación de la atención.

Las salas de emergencia solo deben utilizarse para problemas potencialmente mortales o que generen una discapacidad permanente si no se tratan de inmediato. Entre estos problemas se incluyen tener dificultad para respirar, sangrado intenso, problemas circulatorios o neurológicos, parálisis en un lado del rostro o cuerpo, problema cardíaco, fiebre alta con dolor de cabeza y rigidez en el cuello, tos o vómitos con sangre, vómitos o diarrea constantes, intoxicación o sobredosis de alcohol o drogas, o pensamientos suicidas u homicidas.

Si bien acudir a la sala de emergencias puede ser necesario, los centros de atención de urgencia son un recurso adicional para los participantes. Existen para tratar afecciones menores y que no sean potencialmente mortales, como cortes leves, esguinces, torceduras, migrañas, caídas, fiebre leve, erupción controlada, quemaduras leves, irritaciones oculares leves, síntomas de alergia leves, brote de afecciones crónicas conocidas, infecciones urinarias, deshidratación, celulitis, entre otros.

Elderplan también ofrece una línea de consejos de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a la que los participantes pueden llamar para hablar con un profesional médico que determine qué tipo de atención es la más adecuada al caso. Otro recurso adicional es Servicios para participantes de Elderplan, que podrá asistir a los participantes o ayudarlos a comunicarse con su administrador de atención.

Sesión de comentarios y debate abierto

Se preguntó a los participantes, sus familiares y auxiliares de atención de la salud en el hogar si tenían más preguntas o comentarios que quisieran compartir.

Un participante preguntó a Elderplan por qué no estaba afiliado con Brooklyn Hospital. Esto le había dificultado al participante consultar al médico que prefería. Los representantes de Elderplan dijeron que, durante el almuerzo, un miembro del personal se reuniría con el participante para obtener el nombre del médico y Elderplan vería si era posible incorporar a este médico a la red de Elderplan.

El delegado de un participante tenía una pregunta sobre el transporte. Informó que debe esperar de 2 a 3 horas luego de la cita para conseguir transporte de regreso a su hogar. La Sra. Trizulino, de Logisticare, indicó que si bien el margen de espera normal es de 90 minutos, se puede reducir si se coordina con anticipación la hora de recogida. El personal de Elderplan preguntó si el participante o su delegado habían llamado a Servicios para participantes cuando tuvieron este problema; la respuesta fue negativa. Elderplan agradeció al delegado por el comentario y alentó al participante y a todos los asistentes a comunicarse con Servicios para participantes sobre este asunto y otros tipos de problemas en el futuro. Esto se debe a que Elderplan no podrá solucionar ningún problema si no está al tanto. Servicios para participantes y los foros abiertos, como esta reunión abierta al público, representan las diversas maneras en que los participantes pueden proporcionar comentarios sobre los servicios que reciben; sus comentarios se utilizarán para impulsar proyectos de mejora futura.

Este debate llevó a que otro participante preguntara si se puede recibir una MetroCard en lugar de recibir un servicio de vehículo para acudir a sus citas. Se derivó al participante a un miembro del personal, quien se comunicará con el participante para informarle cómo pueden hacer dichos arreglos.

Otro participante preguntó sobre el estado de los suministros que había pedido, ya que aún no los había recibido. Los administradores de atención de Elderplan, Michelle McCammon y Frank Multari, se encontraban en el lugar y se les pidió que se comunicaran con el participante durante el receso.

Conclusión del programa

Al final del programa, Elderplan invitó a Anne Kelsey, defensora de FIDA y miembro del personal de la Red Independiente de Defensa del Consumidor (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN), a hablar brevemente a los participantes sobre los servicios ofrecidos por la Oficina del defensor. La Sra. Kelsey informó que la Oficina del defensor puede ayudar a los participantes a revisar sus necesidades, incluida la selección de un plan. También se alentó a los participantes a anotar la información de contacto de la defensora de los participantes de FIDA:

Defensora de los participantes
de FIDA: 1-844-614-8800
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
En línea: icannys.org

Para concluir, se agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y por viajar para asistir a la reunión abierta al público. Se brindó a los participantes la información de contacto de Servicios para participantes de Elderplan FIDA:

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

Almuerzo y conversación informal

El personal y los miembros del panel de Elderplan compartieron el almuerzo con los participantes. En ese momento, el personal de Elderplan se acercó a los miembros que habían expresado inquietudes durante la presentación. También tuvimos la oportunidad de analizar qué les gustaba a los participantes sobre Elderplan FIDA. Al finalizar la reunión abierta al público y el almuerzo, se ofreció transporte a todos los participantes, de modo que pudieran llegar acompañados a salvo a sus hogares.