

**Informe sobre de la reunión de la Comisión Asesora  
Participativa/reunión abierta al público y sesión de comentarios de Elderplan  
FIDA**

28 de marzo de 2017, de 11:00 a.m. a 1:00 p.m., Brooklyn, NY

Elderplan llevó a cabo su primera reunión de 2017 de la Comisión Asesora Participativa/reunión abierta al público y sesión de comentarios de Elderplan FIDA el 28 de marzo de 2017. La reunión se llevó a cabo en las oficinas corporativas de Elderplan/HomeFirst en las salas de capacitación de Sarah B. and Sarah W.

**REUNIÓN DE LA COMISIÓN ASESORA PARTICIPATIVA/REUNIÓN ABIERTA AL PÚBLICO DE ELDERPLAN FIDA**

El evento se diseñó cuidadosamente para captar a los participantes de Elderplan FIDA. El programa incluyó un resumen breve de los valiosos beneficios ofrecidos por el plan FIDA de Elderplan y un repaso del rendimiento del plan hasta la fecha. También se centró en la alimentación saludable. Además, se alentó a los participantes a compartir preguntas y comentarios sobre sus experiencias con Elderplan FIDA. A mitad de la reunión de la Comisión Asesora Participativa (*Participant Advisory Committee*, PAC), se llevó a cabo una discusión liderada por un nutricionista certificado sobre alimentación saludable. Luego de la reunión de la PAC, hubo una sesión de comentarios y, al finalizar, se sirvió el almuerzo.

**Selección**

Elderplan se compromete firmemente a seleccionar participantes para la reunión abierta al público.

Las invitaciones se enviaron por correo a los hogares de todos los participantes de FIDA.

Elderplan también se asoció con Logisticare, el proveedor de transporte del plan, 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 el evento.

Una semana antes de la reunión abierta al público, Elderplan logró seleccionar 17 participantes para que asistan a la reunión de la PAC y la sesión de comentarios, quienes también confirmaron su presencia junto con 13 invitados, lo que daba un total de 30 asistentes. Los 17 participantes representaban aproximadamente el 5% de nuestra membresía en ese momento de los cinco distritos municipales de la ciudad de New York. También se les presentó a los miembros una opción para llamar si no podían asistir a la reunión en persona.

Se ofreció transporte a todos los participantes y un auxiliar de atención de la salud en el hogar o familiares acompañantes.

**Asistencia**

Debido a la edad y el estado frágil de muchos de nuestros participantes, hubo un leve índice de ausencia respecto de lo esperado, según los cálculos iniciales de aquellos que confirmaron su presencia. El 28 de marzo, trece participantes de FIDA y ocho cuidadores acompañantes asistieron a la reunión abierta al público y la sesión de comentarios de Q117 FIDA de Elderplan. Esto representaba aproximadamente el 3.8% de nuestra membresía en el momento. Los asistentes a la reunión de PAC provenían de Bronx, Brooklyn, Manhattan y Queens. Once de los

trece asistentes hablaban inglés. A los dos asistentes que hablaban español se les proporcionó un intérprete durante la sesión abierta al público y el almuerzo posterior. Diez eran mujeres y tres eran hombres. Siete participantes llegaron acompañados por auxiliares de atención de la salud en el hogar y una trajo a su esposo también. Tres necesitaron la asistencia de un andador y dos usaban sillas de ruedas.

## **EL PROGRAMA**

### **Introducción**

Diane Ashley, vicepresidenta/gerenta general de Marketing y moderadora de la PAC y la sesión de comentarios, dio la bienvenida a todos a la reunión de la Comisión Asesora Participativa/reunión abierta al público del plan.

Al comienzo del programa, se ofreció a los participantes una reseña breve de MJHS, de cómo Elderplan era una de las HMO socias originales y cómo Elderplan continúa con una tradición de compasión, dignidad y respeto establecida inicialmente por Las Cuatro Damas de Brooklyn cuando MJHS se fundó en 1907. Antes de proceder con el programa, se alentó a los participantes a plantear preguntas y compartir sus opiniones al final de cada breve sección del programa.

### **Beneficios y servicios de FIDA**

Chad Johnson, vicepresidente adjunto de Medicaid y productos integrados de Elderplan, explicó los beneficios ofrecidos por Elderplan FIDA y en qué difieren de otros programas integrados y de atención a largo plazo. Específicamente, esto incluyó los beneficios de tener un equipo interdisciplinario (*Interdisciplinary Team, IDT*), el desarrollo de un plan de servicio centrado en la persona (*Person-Centered Service Plan, PCSP*), la cobertura de salud conductual y por abuso de sustancias, las protecciones de continuidad de la atención, el costo cero, 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 finalizar este segmento; también planteó preguntas comunes que ha recibido a través de Servicios para participantes.

Muchas de las preguntas se centraron en el deseo de los participantes de mantener sus propios médicos, en una lista de cobertura de artículos de venta libre y en problemas con el transporte. Los miembros del panel de Elderplan indicaron que los administradores de atención y el personal de administración de cuenta de Logisticare recorrerán la sala durante el almuerzo para abordar los problemas que los participantes hayan planteado directamente. También hubo un pedido de una lista de artículos cubiertos en la lista de artículos de venta libre, que le proporcionamos a cada uno de los participantes. Se alentó a los participantes a llamar a Servicios para participantes y a hablar con sus administradores de atención en cualquier momento si tienen problemas o preguntas sobre la red de médicos.

La moderadora también remarcó lo valiosas que son estas sesiones de comentarios de las reuniones abiertas al público para poder conocer cuáles son los problemas más importantes que

pueden tener nuestros participantes y ser capaces de contar con esa información para una resolución rápida y eficaz. El objetivo de Elderplan es garantizar que todos los participantes reciban la mejor atención posible y logren los mejores resultados posibles.

### **Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA**

Al 7 de marzo de 2015, Elderplan tenía 342 inscripciones/participantes en FIDA y 33 cancelaciones de la inscripción en 2017. Se recordó a los participantes que estamos aquí para ayudarlos si tienen más preguntas. Hubo siete apelaciones durante el período de informes y se presentaron solo cinco reclamos. Todos se resolvieron a la entera satisfacción del participante.

### **Comer para estar bien**

Josephine Frisari, enfermera registrada y vicepresidenta adjunta de la Mejora del desempeño y la calidad, llevó a cabo una presentación sobre la mejora de los hábitos alimenticios. Con el uso de alimentos de utilería, demostró el mantra de “Reflexionar, Reemplazar y Fortalecer”. Fue una presentación muy informativa, que se centró en reemplazar los hábitos que no son saludables por otros nuevos, y fortalecer el compromiso de alimentarse de manera saludable. Se compartieron consejos sobre alimentación saludable y el Plato para Comer Saludable con el grupo. También hubo una sesión de preguntas y respuestas al final y uno de los participantes preguntó cuál sería un buen reemplazo para la fibra si uno es alérgico a las frutas secas.

Jhack Sepulveda, un nutricionista certificado, involucró al grupo en una discusión interactiva sobre el tratamiento de la obesidad, las enfermedades cardíacas y la diabetes, los responsables de una alimentación que no es saludable. Puso en conocimiento del grupo métodos de cocinar que pueden reducir la grasa, lo hervido en comparación con lo frito, por ejemplo; además de los restaurantes que proporcionan comidas saludables para llevar. Por ejemplo, mostró una botella de jugo de manzana Minute Maid, la cual indica que contiene 57 gramos de azúcar en su lista de Información Nutricional. Esto equivale aproximadamente a 14.5 cucharadas de azúcar. Los participantes se interesaron y parecieron disfrutar del acalorado debate.

### **Sesión de comentarios**

Al finalizar la reunión abierta al público, 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 compartió sus inquietudes sobre el hecho de que el consultorio del dentista de su esposa no permite el acceso con silla de ruedas para la realización de radiografías, ya que ella no se puede poner de pie. El plan respondió que pondrían en contacto al participante con el administrador de atención durante el receso para almorzar, para que puedan tener un debate personal y obtener alguna ayuda para resolver el asunto.

Tres participantes solicitaron reuniones personales con sus administradores de atención para analizar asuntos de salud privados, también durante el receso para almorzar.

Un participante planteó una queja con respecto al proveedor de transporte sobre problemas con la puntualidad y la mala disposición de los conductores. Dos participantes intervinieron y estuvieron de acuerdo con el problema de puntualidad de los conductores.

Ya que Logisticare, el proveedor de transporte de Elderplan, se encontraba en el lugar para la reunión, los administradores de cuenta de Logisticare pudieron tratar esos problemas de transporte.

La participante original que mencionó la queja del transporte, más adelante comentó que a ella realmente le gusta HomeFirst/Elderplan y realmente disfruta de los servicios que proporcionamos.

### **Conclusión del programa**

Para concluir, se agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y por viajar para participar en nuestra primera reunión abierta al público del año. Además, se les informó a los participantes que la PAC y la sesión de comentarios se llevaría a cabo el próximo trimestre, con más detalles sobre los pasos a seguir.

Antes de finalizar, nuevamente se les proporcionó a los participantes la información de contacto de los Servicios del defensor del pueblo y se presentó a Carol Walsh, una asistente legal del New York Legal Assistance Group (NYLAG), el cual representa a los Servicios del defensor del pueblo. Se proporcionó la información de contacto del Defensor del pueblo de la siguiente manera:

Defensor de los participantes de FIDA

1-844-614-8800

TTY: 711

En línea: [icannys.org](http://icannys.org)

También se les recordó a los participantes la información de contacto de los Servicios para participantes de Elderplan FIDA, la cual es:

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 les solicitó a los participantes que presentaran todos los problemas del plan al número de Servicios para participantes de Elderplan para que se resuelvan antes de comunicarse con el Defensor del pueblo. De esta manera, Elderplan puede tener la oportunidad de resolverlos. Carol Walsh estuvo de acuerdo.

### **Almuerzo y conversación informal**

Los miembros del panel y del personal de Elderplan, junto al Defensor del pueblo y el personal de Logisticare, se unieron a los participantes para el almuerzo. El único comentario que surgió fue de una participante, quien dijo que incluso cuando su médico no quería unirse a la red, le gustaba tanto Elderplan FIDA que se iba a quedar. Se preguntó a todos los participantes si estarían dispuestos a venir a sesiones de comentarios o reuniones abiertas al público en el futuro. Todos dijeron "Sí".

Al finalizar la reunión abierta al público y el almuerzo, se ofreció transporte a todos los participantes para que llegaran a salvo a sus hogares.