

Informe sobre la Comisión Asesora Participativa de Elderplan FIDA 15 de marzo de 2018, de 10:30 a.m. a 1:00 p.m., Brooklyn, NY

Elderplan llevó a cabo su reunión de la Comisión Asesora Participativa del primer trimestre de 2018 para nuestros participantes de FIDA el 15 de marzo de 2018. La reunión se llevó a cabo en las oficinas corporativas de Elderplan/HomeFirst (parte de la familia de MJHS).

COMISIÓN ASESORA PARTICIPATIVA DE ELPERPLAN FIDA

El programa incluyó un resumen breve de los valiosos beneficios ofrecidos por nuestro plan FIDA, un repaso del rendimiento del plan hasta la fecha e información educativa sobre la importancia de la Prevención de caídas y el éxito nuestro programa de prevención. Además proporcionamos un resumen del Programa de incentivos para su bienestar de 2018 y revisamos la importancia de las pruebas de detección y las medidas preventivas entre las que se incluyen: la vacuna contra la gripe, la prueba de detección de cáncer colorrectal, mamografías, el examen de retina y la administración de medicamentos para miembros con artritis reumatoide. Durante el descanso y antes de que comenzara la Comisión Asesora Participativa (*Participant Advisory Commission*, PAC), los participantes disfrutaron mucho la presentación de un mago. Al finalizar la sesión, también 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 cuatro semanas antes. 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 también 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 continúa asociándose con LogistiCare, como en las sesiones anteriores de la PAC, ya que se ha demostrado su eficacia para aumentar la asistencia en general.

Una semana antes de la reunión, Elderplan había logrado seleccionar con éxito 37 participantes para que asistieran a la PAC en persona, quienes planificaron llevar 32 invitados, lo que suma un total de 69 asistentes. Los 37 participantes representaban, aproximadamente, el 7% 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 con el frío del invierno, hubo un índice de ausencia. Contamos con 23 participantes de FIDA y 14 cuidadores acompañantes en nuestra reunión de la PAC de Elderplan FIDA del primer trimestre de 2018. Esto representó, aproximadamente, el 4% de nuestra membresía en el momento. Los asistentes a la reunión de la PAC venían de Staten Island,

Manhattan, Bronx, Brooklyn y Queens. Diecisiete de los 23 asistentes hablaban inglés. Los 6 asistentes y sus invitados que hablaban español contaron con auriculares para la traducción simultánea en vivo durante la sesión. La presentación de diapositivas también se tradujo al español y otros miembros del personal de Elderplan estuvieron a disposición para ayudar con la traducción durante la llegada, el almuerzo y la partida de los participantes. Trece participantes llegaron acompañados por auxiliares de atención de la salud en el hogar y dos participantes trajeron a sus cónyuges. Una madre asistió en nombre de su hija, quien está postrada en una cama y no habla. Dos participantes llegaron en silla de ruedas.

Además, abrimos la línea telefónica para cualquier participante que deseara asistir de manera remota. Nadie declaró estar en la línea cuando se tomó asistencia.

EL PROGRAMA

Introducción

Diane Ashley, vicepresidenta, dio la bienvenida a todos a la reunión de la Comisión Asesora Participativa 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.

Beneficios y servicios de FIDA

Frank Polanco, vicepresidente, explicó los beneficios que ofrece 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, un proceso integrado de inscripción y el valor del beneficio de medicamentos de venta libre (*Over-the-counter*, OTC).

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 allí para hablar con los participantes sobre cualquier inquietud o problema que desearan discutir en privado. Además, LogistiCare permaneció allí para abordar cualquier inquietud con el transporte que los participantes pudieran tener.

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, así que nuevamente repartimos la lista de medicamentos OTC. Algunos también tuvieron preguntas sobre la facturación y los proveedores. Todos los participantes que tuvieron preguntas personales se reunieron en forma individual con los Administradores 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 recordó a los participantes que continuamos compartiendo sus comentarios de las

sesiones anteriores de la PAC durante las operaciones del Equipo de administración de contratos (*Contract Management Team Operations, CMTO*).

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

Al 5 de marzo de 2018, Elderplan tenía 501 inscripciones en nuestro plan FIDA, con 30 cancelaciones de la inscripción en el cuarto trimestre de 2017. Se les recordó a los participantes que estamos aquí para ayudarlos en caso de que tengan preguntas o inquietudes. Hubo seis apelaciones de participantes o representantes de participantes durante el cuarto trimestre y solo 8 reclamos: 2 estuvieron relacionados con las ventas, 3 con la calidad de la atención y 1 con el paquete de beneficios. Todos se resolvieron a la entera satisfacción del participante.

Programa de prevención de caídas

Josephine Frisari, enfermera certificada (*Registered Nurse, RN*) realizó una presentación sobre el resultado del Programa de prevención de caídas de Elderplan. Explicó los diferentes motivos por los que este programa es importante y proporcionó consejos útiles en un intento por educar a los participantes sobre cómo evitar futuras caídas. En conclusión, Josephine compartió que el programa de caídas de Elderplan alcanzó y superó su objetivo de lograr un 95% de participantes que no se cayeron en 2017. De hecho, un 97% de todos los participantes de Elderplan no se cayeron en 2017.

Programa de incentivos para su bienestar

Josephine Frisari, RN, habló sobre el Programa de incentivos para su bienestar de 2018 y sobre cómo los participantes pueden ganar una tarjeta de regalo Visa de \$15 por cada prueba de detección para la que reúnen los requisitos y que se realicen. Josephine remitió a los participantes a sus Administradores de atención para tratar preguntas específicas.

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. A los participantes que habían hecho preguntas personales, sobre proveedores cerca de ellos o autorizaciones, se les informó que un Administrador de atención hablaría con ellos en privado luego de la reunión...y así fue. También preguntamos si los participantes estaban contentos con Elderplan FIDA y la respuesta fue masivamente positiva.

Conclusión del programa de la PAC

Para concluir, se agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y por viajar para participar en la sesión de la PAC de este trimestre.

También les informamos a los participantes que la próxima reunión de la PAC se llevaría a cabo el 12 de junio en Isabella, un nuevo miembro del sistema de salud de MJHS, ubicado en Washington Heights.

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
Los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

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 primero 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 en cualquier momento.

El mago, Steve Rodman, se presentó mientras los miembros llegaban y durante un descanso de 20 minutos durante la presentación. La actuación incluyó participación de la audiencia. Todos parecieron disfrutar mucho el espectáculo y respondieron con muchas risas y aplausos.

Almuerzo y conversación informal

Los oradores, así como también otros miembros del personal de Elderplan, junto con los intérpretes y el personal de LogistiCare allí presentes, compartieron el almuerzo con los participantes, sus familiares y sus auxiliares de atención de la salud. No surgieron problemas nuevos para su discusión. Al finalizar la reunión de la PAC, se ofreció transporte a todos a los participantes para que llegaran a salvo a sus hogares.