

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

12 de junio de 2018, de 10:30 a.m. a 1:00 p.m., New York, NY

Elderplan llevó a cabo su segunda reunión trimestral de 2018 de la Comisión Asesora Participativa/reunión abierta al público y sesión de comentarios de Elderplan FIDA el 12 de junio de 2018. La reunión se llevó a cabo en el auditorio de Isabella, el miembro más nuevo de la familia de MJHS.

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 breve resumen de los valiosos beneficios ofrecidos por nuestro plan FIDA de Elderplan, un repaso del rendimiento del plan hasta la fecha, un enfoque en la importancia de tomar medicamentos según las indicaciones, la presentación la Encuesta de resultados médicos que pronto se enviará por correo y una presentación sobre cuándo ir a un centro de atención de urgencia en comparación con una sala de emergencias. Además, se alentó a los participantes a plantear preguntas en todo momento. A mitad de la reunión de la Comisión Asesora Participativa (Participant Advisory Committee, PAC), hubo una pausa saludable a cargo de instructores certificados de yoga, que se complementó con sanación mediada por sonido. Al finalizar la reunión abierta al público/de la PAC, se realizó una sesión de comentarios. Durante el transcurso de ambas, las líneas telefónicas de la reunión de la PAC y de la sesión de comentarios estuvieron abiertas para que los participantes llamaran desde sus hogares. Luego 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. Además, los Administradores de atención les recordaron a los participantes sobre las próximas sesiones durante las llamadas programadas regularmente. 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 a 35 participantes para que asistieran a la reunión de la PAC y la sesión de comentarios, quienes también confirmaron su presencia junto con 28 invitados, lo que dio un total de 63 asistentes. Los 35 participantes representaban aproximadamente el 7% de nuestra membresía en ese momento de los cinco distritos municipales de la ciudad de New York y el condado de Nassau. También se les presentó a los miembros una opción para llamar en caso de que no pudiesen asistir a la reunión en persona.

Se ofreció transporte a todos los participantes y a cualquier familiar acompañante o auxiliar de atención de la salud en el hogar.

Asistencia

En el día de la reunión de la PAC y la sesión de comentarios, hubo un índice de ausencia respecto de lo esperado según la lista inicial de aquellos que confirmaron presencia. El 12 de junio, 23 participantes de FIDA y 10 cuidadores acompañantes asistieron a la reunión abierta al público y la sesión de comentarios del segundo trimestre de 2018 de FIDA Elderplan. Esto representó, aproximadamente, el 5% de nuestra membresía en el momento. Los asistentes a la reunión de la PAC provenían de Bronx, Brooklyn, Manhattan, Staten Island, Queens y el condado de Nassau. Dieciséis de los 23 asistentes hablaban inglés como su idioma principal. Proporcionamos servicios de traducción presencial y en vivo a los participantes y sus invitados que hablaban español, y se expuso la presentación de diapositivas en ambos idiomas. Catorce participantes eran mujeres y nueve eran hombres. Diez participantes llegaron acompañados por auxiliares de atención de la salud en el hogar y una trajo a su esposo también. Cinco participantes necesitaron la asistencia de un andador y tres 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 y presentó a dos invitados especiales que asistieron al evento: Melissa Seeley, directora técnica de CMS, quien supervisa los planes FIDA, y David Wagner, director de operaciones de Elderplan. David pronunció algunas palabras para dar la bienvenida a todos al evento y para agradecer a los participantes por confiar su atención de salud a Elderplan.

Además, Diane proporcionó información sobre la nueva ubicación donde estábamos llevando a cabo la reunión de la PAC: Isabella Geriatric Center, el miembro más nuevo del sistema de salud

de MJHS. Es un centro de atención de salud residencial con 705 habitaciones ubicado en Washington Heights donde se proporciona rehabilitación a corto plazo y atención de enfermería a largo plazo.

Antes de proceder con el programa, se alentó a los participantes a plantear preguntas y compartir sus opiniones después de cada sección del programa. Asimismo, al finalizar la reunión de la PAC, se realizó una sesión de comentarios durante la cual se alentó a los asistentes presentes en la sala (como así también los participantes en el teléfono) a emitir comentarios sobre cómo les está yendo con el plan, qué funciona y qué les gustaría que mejorara.

Beneficios y servicios de FIDA

Frank Polanco, vicepresidente de Ventas 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.

Además, Frank indicó que el personal del Departamento de Servicios para participantes, los Administradores de atención, y el personal de la Administración de cuenta de Logisticare se reunirían con los participantes durante el almuerzo o después de este para abordar cualquier asunto personal planteado durante la sesión. Se alentó a los participantes a llamar al Departamento de Servicios para participantes y a hablar con sus Administradores de atención en cualquier momento en caso de tener problemas o inquietudes sobre el acceso a la atención y los servicios cubiertos.

La moderadora también remarcó lo valiosas que son las reuniones abiertas al público y las sesiones de comentarios para Elderplan. Sus opiniones nos permiten comprender qué es importante para los participantes, qué funciona y en qué necesitamos enfocarnos para mejorar su experiencia como participantes de Elderplan FIDA.

Nuevos beneficios para productos venta libre (OTC)

Diane Ashley anunció que, según los comentarios de los participantes, se cubrirán los productos femeninos (lo que incluye los tampones, las toallas femeninas para flujo abundante y los productos íntimos) como parte de nuestro beneficio para productos de venta libre (OTC), que entrará en vigencia el 1 de julio. Dado que Elderplan ofrece el beneficio de forma individual (en comparación con todos los planes FIDA), los participantes no podrán usar la tarjeta para productos OTC. En vez de esto, los participantes deberán comprar los productos femeninos recientemente aprobados y luego presentar un recibo detallado de compra junto con el formulario

completo de reembolso para participantes. Se comunicó a varios participantes que la información adicional y las copias de los formularios se enviarán por correo a sus hogares en las próximas semanas. Además, se hizo hincapié en que dichos productos se incluirán en el beneficio para productos OTC de \$50, que no aumentará ni cambiará.

Varios participantes mencionaron que prefieren el antiguo beneficio trimestral de \$150 en concepto de los productos OTC frente al monto máximo mensual de \$50 actualmente vigente. El motivo es que resulta imposible comprar productos de mayor precio con un límite de \$50 por mes.

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

Chad Johnson, vicepresidente adjunto de Medicaid y productos integrados, informó que, al 7 de mayo de 2018, Elderplan tenía 474 inscripciones/participantes en FIDA y 60 cancelaciones de la inscripción en marzo de 2018. Hubo once apelaciones presentadas por participantes o por los Representantes de estos durante este período de informes y dieciocho reclamos entre el 1 de enero y el 31 de marzo. Todos se resolvieron a la entera satisfacción del participante. Se les recordó a los participantes que estamos para ayudarlos y que deben llamar al Departamento de Servicios para participantes o a su Administrador de atención en caso de que tengan preguntas o inquietudes.

La importancia de tomar sus medicamentos según las indicaciones

Josephine Frisari, enfermera registrada y vicepresidenta adjunta de la Mejora del desempeño y la calidad, llevó a cabo una presentación sobre cumplimiento con los medicamentos con receta. Les comentó a los participantes que el tema es tan importante que hicimos un proyecto de Mejora de calidad al respecto para 2018. Habló sobre los motivos frecuentes por los que las personas no toman los medicamentos y proporcionó consejos para tomar medicamentos, tales como: tomar las píldoras todos los días a la misma hora y usar un pastillero. Además, se ofrece un registro de medicamentos en el boletín informativo para los miembros. Josephine informó a los participantes que podemos enviarles un pastillero y proporcionar copias adicionales del boletín informativo/registro de medicamentos con receta a quienes lo soliciten.

Un Administrador de atención de Elderplan señaló que, de ser necesario, también pueden ayudar a coordinar los medicamentos de tal modo que se entreguen en ampollas por separado y organizados por día de la semana y hora del día. La Administración de la atención también puede configurar llamadas de recordatorio para el cumplimiento con los medicamentos. Asimismo, un participante sugirió configurar una alarma en el celular para no olvidarse de tomar el medicamento en una hora específica todos los días.

Ayúdenos a brindarle un mejor servicio

Josephine Frisari, enfermera registrada, también presentó la Encuesta de resultados médicos (HOS), que los participantes recibirán por correo a partir del 1 de junio. Explicó las características de la encuesta que llegará por correo y solicitó a los participantes que completasen dicha encuesta porque sus comentarios son muy importantes y nos ayudan a conocer lo que hacemos bien y lo que debemos mejorar.

Descanso saludable

Se llevó a cabo una sesión de yoga de respiración en posición sentada como descanso saludable del programa PAC. Las instructoras certificadas de yoga Karin Reetz y Maegan Walton estuvieron a cargo de los participantes y los invitados durante una sesión de yoga meditativo de 20 minutos complementada con sanación mediada por sonido con tazones tibetanos. Todo el público realizó los movimientos relajantes de respiración de yoga con luces bajas, los ojos cerrados y ritmos calmadores y sanadores que se reproducían en el fondo.

Atención de urgencia frente a atención de emergencia

La Administradora de atención Maritza Kirkpatrick describió aquellas situaciones en las que debe recurrirse a la atención de urgencia en comparación con las visitas a la sala de emergencias y las posibles causas para cada tipo de escenario. Se repartieron imanes en los que se resaltaba la información presentada a los miembros al final del evento para que puedan colocarlos en los refrigeradores y usarlos como referencia, según sea necesario. Se les comunicó a los asistentes que dichos imanes se enviarían a todos los participantes, junto con la lista de centros de atención de urgencia dentro de la red. Se hizo hincapié en que los participantes deben confiar en su criterio. Si sienten que se encuentran ante una emergencia potencialmente mortal, deben llamar al 911 de inmediato (no a su Administrador de atención).

SESIÓN DE COMENTARIOS

Tras la finalización del orden del día de la reunión abierta al público, Diane inició la sesión de comentarios. Se alentó a los participantes, los miembros de sus familias y los auxiliares de atención de la salud en el hogar a que emitiesen los comentarios que desearan sobre el plan: ¿qué funciona? ¿Qué no funciona?

Cuando se les preguntó específicamente cómo les estaba yendo con el plan, los participantes pusieron los pulgares hacia arriba. Además, estaban contentos de que escucháramos sus solicitudes y de que hayamos agregado los productos femeninos al beneficio para productos OTC. Un participante solicitó la lista completa de productos OTC. Se hicieron copias para todos.

Varios participantes no estaban de acuerdo con el beneficio para los productos de OTC de \$50 mensuales. Se reiteró que los \$50 mensuales no eran suficientes en caso de necesitar un producto más costoso. Solicitaron que volviésemos al beneficio trimestral de \$150 de los años anteriores.

Un participante consultó si había algún proveedor que ya no formase parte del plan. Otro tenía una pregunta respecto de la red de odontólogos. A ambos se les informó que un Administrador de atención se reuniría con ellos en privado luego de la sesión, lo cual sucedió.

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 y sesión de comentarios de la PAC de FIDA en llevarse a cabo en Isabella. Asimismo, se anunció que la próxima reunión tendrá lugar en el mismo sitio el 12 de septiembre.

Antes del cierre, se les comunicó a los participantes sobre la disponibilidad de los Servicios del defensor del pueblo para asistirlos en caso de que alguna vez tengan problemas inconclusos con el plan. Alentamos a los participantes a que se comuniquen con Elderplan primero si tienen inquietudes para que tengamos la oportunidad de abordarlas. Si no quedan satisfechos con la resolución del problema, entonces deben llamar al 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

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

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

Almuerzo

El personal y los miembros del panel de Elderplan compartieron el almuerzo con los participantes y los invitados.

Transporte al hogar

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