

Informe sobre la reunión de la Comisión Asesora Participativa/reunión abierta al público de Elderplan FIDA

28 de junio 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 o reunión abierta al público del segundo trimestre de 2017 para nuestros participantes de FIDA el 28 de junio de 2017. La reunión se llevó a cabo en las oficinas corporativas de Elderplan/HomeFirst (parte de la familia de MJHS).

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, un repaso del rendimiento del plan hasta la fecha e información educativa sobre cómo mantenerse saludable, que incorporó datos de prevención y consejos de seguridad para mantenerse hidratado en el verano y combatir el calor del verano. Además, se alentó a los participantes a compartir preguntas y comentarios sobre sus experiencias con Elderplan FIDA. A mitad de la reunión abierta al público, se llevó a cabo una discusión liderada por un nutricionista certificado que se enfocó en la hidratación e incluyó una demostración de infusión de agua. Al finalizar la sesión, 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, 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.

Además de los servicios de extensión de Logisticare, 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.

Una semana antes de la reunión abierta al público, Elderplan había logrado seleccionar 18 participantes para que asistan a la PAC en persona, quienes planificaron asistir con 16 invitados, lo que daba un total de 34 asistentes. Los 18 participantes representaban aproximadamente el 5.3% 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 un auxiliar de atención de la salud en el hogar o familiar acompañante.

Asistencia

El 28 de junio, contamos con 16 participantes de FIDA y 14 cuidadores acompañantes en nuestra reunión abierta al público de Elderplan FIDA del segundo trimestre de 2017. Esto representaba aproximadamente el 4% de nuestra membresía en el momento. Los asistentes a la reunión abierta al público provenían de Manhattan, Brooklyn y Queens. Doce de los dieciséis asistentes hablaban inglés. Los cuatro asistentes que hablaban español recibieron auriculares para la traducción simultánea en vivo durante la sesión de la reunión abierta al público, 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. Ocho participantes llegaron acompañados por auxiliares de atención de la salud en el hogar y dos trajeron a sus cónyuges, también. Dos participantes trajeron a sus hijos adultos. Una madre y un padre asistieron en nombre de su hija, quien está postrada en una cama y no habla. Seis participantes necesitaron la asistencia de un andador, cinco usaron bastones o muletas de antebrazo, y un participante usaba silla de ruedas.

EL PROGRAMA

Introducción

Diane Ashley, vicepresidenta de Elderplan, dio la bienvenida a todos a la reunión de la Comisión Asesora Participativa o 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 continuamos con una tradición de compasión, dignidad y respeto establecida inicialmente por las Cuatro Damas de Brooklyn cuando fundaron MJHS en 1907. También se observó que Elderplan celebraría su 110.º aniversario en agosto.

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 de Elderplan, 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.

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 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 de la lista de artículos de venta libre, y pudimos proporcionarle copias de esta a cada uno de los miembros. También alentamos a los participantes a llamar a Servicios para participantes en cualquier momento si tienen problemas o preguntas sobre cómo continuar con su médico o si el médico les dice que hay un problema.

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

Al 1.º de junio de 2017, Elderplan tenía 342 inscripciones en nuestro plan FIDA, con 29 cancelaciones de la inscripción en el primer trimestre de 2017. Se recordó a los participantes que estamos aquí para ayudarlos en caso de que tengan preguntas. Hubo ocho apelaciones: una fue presentada por un proveedor y siete fueron presentadas por los participantes o los representantes de estos durante el primer trimestre; y solo cinco reclamos: cuatro estuvieron relacionados con asistentes de atención personal y uno, con el transporte. Todos se resolvieron a la entera satisfacción del participante.

La prevención es la mejor medicina

Josephine Frisari, enfermera registrada (RN), llevó a cabo una presentación sobre prevención, los pasos para mantenerse saludable y consejos de seguridad para el verano. Habló sobre la importancia de recibir las vacunas contra la gripe y el neumococo, realizarse los exámenes auditivos y visitar al dentista una vez por año. Además, resaltó la importancia de consultar al dentista, aunque solo tenga dentadura postiza, ya que el dentista igual necesita revisar las encías. También se compartieron con el grupo consejos de seguridad y salud para el verano, como la importancia de mantenerse fresco, hidratado e informado sobre los signos de un golpe de calor.

Descanso saludable: Demostración sobre cómo mantenerse hidratado y cómo hacer infusiones de agua

Sandra Gucciardi, una nutricionista certificada, involucró al grupo en una discusión interactiva sobre la importancia de mantenerse hidratado y demostró cómo hacer infusiones de agua con frutas usando fresas, limón, menta y pepinos. Los participantes pudieron acceder a un folleto impreso, que incluyó recetas para diversas infusiones de agua. Además, se proporcionaron muestras a los participantes y asistentes. Los participantes se interesaron y parecieron disfrutar de la demostración y las muestras.

Preguntas y comentarios finales

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.

La hija de un participante compartió sus inquietudes respecto de los tiempos de espera prolongados de Logisticare y la capacidad para cambiar las reservas de transporte. La hija del participante discutió sus dudas con el administrador de atención de Elderplan y los administradores de cuenta de Logisticare (proveedor de transporte de Elderplan) durante el receso para almorzar. La hija expresó su satisfacción por tener la oportunidad de reunirse

directamente con un administrador de atención y el proveedor durante la PAC a fin de analizar y, con suerte, resolver estos problemas.

Durante el receso para almorzar, dos administradores de atención y su supervisor recorrieron la sala para hablar con cada participante de forma individual y analizar asuntos de salud privados. Los participantes y sus familiares comentaron su satisfacción al poder reunirse con sus administradores de atención en persona.

Conclusión del programa

Para concluir, se agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y se agradeció a todos los asistentes por viajar para participar en la reunión abierta al público de este trimestre. Elderplan también les comunicó que llevaríamos a cabo eventos similares cada trimestre de 2017 y que, por supuesto, cada participante recibiría una invitación para asistir a tales eventos.

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

Servicios para participantes de Elderplan FIDA
1-855-462-3167
TTY: 711
de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete 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

Se solicitó que, en caso de que un participante experimentara problemas, se comunicase primero con Servicios a los participantes de FIDA para una resolución. Ciertamente, los participantes o sus familias pueden comunicarse con el defensor en cualquier momento; sin embargo, al plan le gustaría estar al tanto de los problemas de todos los participantes y tener la oportunidad de resolverlos.

Almuerzo y conversación informal

Los miembros del panel y el personal de Elderplan, junto con el personal de Logisticare y el intérprete del sitio, compartieron el almuerzo con los participantes, sus familiares y los auxiliares de atención de la salud de los participantes. No surgieron problemas nuevos para su discusión. 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.