

Informe sobre la reunión de la Comisión Asesora Participativa de Elderplan FIDA

13 de diciembre de 2017, de 11:00 a.m. a 1:00 p.m., Brooklyn, NY

Elderplan realizó su reunión de la Comisión Asesora Participativa del cuarto trimestre de 2017 el 13 de diciembre de 2017. La reunión se llevó a cabo en las oficinas corporativas de Elderplan/HomeFirst.

REUNIÓN DE LA COMISIÓN ASESORA PARTICIPATIVA DE ELDERPLAN FIDA

Dado que la reunión de la Comisión Asesora Participativa (Participant Advisory Comision, PAC) del cuarto trimestre se realizó a mediados de diciembre, diseñamos el evento con una temática de las fiestas. 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 cómo mantenerse saludable durante la temporada de fiestas. Esto incluyó una presentación con consejos sobre cómo alimentarse de manera saludable, evitar la depresión, manejar los medicamentos, y aprender a diferenciar cuándo buscar atención de urgencia o de emergencia. Durante el descanso y al final de la reunión de la PAC, un músico tocó canciones de las fiestas y canciones pop. Cantó, tocó un saxofón y una flauta. Los participantes lo disfrutaron mucho y algunos cantaron con él. 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. Además, durante las llamadas mensuales, nuestros administradores de atención les recordaron a nuestros participantes sobre la próxima reunión, lo cual aumentó las confirmaciones de asistencia. Elderplan se asoció con nuestro proveedor de transporte, Logisticare, como lo hizo el último trimestre, ya que mejoró nuestra asistencia general. Logisticare realizó llamadas salientes iniciales y de seguimiento a los participantes 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. Se ofreció transporte a todos los participantes y a su auxiliar de atención de la salud en el hogar o familiar acompañante.

Una semana antes de la reunión, Elderplan había logrado seleccionar 28 participantes para que asistan a la sesión de la PAC en persona, quienes planificaron asistir con 24 invitados, lo que daba un total de 52 asistentes. Los 28 participantes representaban, aproximadamente, el 7% de nuestra membresía en ese momento de los cinco distritos municipales de la ciudad de New York.

Asistencia

Como se esperaba, hubo un leve índice de ausencia, pero seguimos teniendo la asistencia más alta hasta la fecha. Tuvimos 23 participantes de FIDA, lo que representó el 5% de nuestra membresía en ese momento. Diez participantes asistieron con auxiliares de atención de la salud en el hogar con ellos, 1 trajo a su auxiliar de atención de la salud en el hogar y a su cónyuge, y

1 madre asistió en nombre de su hija, que está postrada en una cama y no habla. Un participante estaba en silla de ruedas. Los asistentes vinieron de los 5 distritos municipales. Catorce de los 23 asistentes hablaban inglés. Los 8 asistentes que hablaban español como su idioma principal y sus invitados contaron con auriculares para la traducción simultánea en vivo durante la sesión. Las diapositivas se presentaron en inglés y en 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.

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.

Se alentó a los participantes de FIDA a plantear preguntas al final de cada segmento del programa. Se les dijo que los administradores de atención estaban presentes para hablar sobre cualquier asunto confidencial o inquietud con ellos de manera privada.

Beneficios y servicios de FIDA

Frank Polanco, vicepresidente, explicó los beneficios ofrecidos por Elderplan FIDA y en qué difieren de otros programas integrados y de atención a largo plazo. Específicamente, abordó la coordinación de los beneficios comunitarios y en el hogar de Medicare y Medicaid, un proceso integrado de apelaciones y reclamos, y los beneficios de salud conductual y de medicamentos de venta libre.

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 y en problemas con el transporte. Les respondimos a los participantes que tenían preguntas sobre los medicamentos de venta libre (over-the-counter, OTC). También 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 específicas. Los administradores de atención y el personal de administración de cuenta de Logisticare estuvieron disponibles durante el almuerzo para abordar cualquier problema con el transporte u otros temas. Alentamos a los asistentes a llamar al Departamento de Servicios para participantes en cualquier momento si tienen problemas o preguntas. Elderplan también les mencionó a los participantes que compartimos sus comentarios de las sesiones de PAC anteriores con los reguladores durante las llamadas con el Departamento de Salud y que se informaron sus inquietudes.

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

John-Chad Johnson, vicepresidente adjunto, proporcionó la Actualización del rendimiento de FIDA. Al 8 de diciembre de 2017, Elderplan tenía 420 inscripciones en nuestro plan FIDA, con 37 cancelaciones de la inscripción en el tercer trimestre de 2017. Compartimos que hubo cinco apelaciones presentadas por los participantes o sus representantes durante el tercer trimestre y solo 8 reclamos, 4 relacionados con el transporte, 1 relacionado con la facturación y 3 relacionados con el Servicio al cliente. Todos se resolvieron a la entera satisfacción del participante. Se les recordó a los participantes que estamos aquí para ayudarlos en caso de que tengan preguntas o inquietudes.

Consejos alimenticios saludables

Josephine Frisari, enfermera certificada (Registered Nurse, RN) realizó una presentación sobre cómo alimentarse de manera saludable durante las fiestas. Recorrió diferentes escenarios y proporcionó consejos saludables para disfrutar de las comidas de las fiestas sin excederse. Además, resaltó la importancia de mantenerse físicamente activo. Una participante solicitó asesoramiento sobre la distribución de las comidas a lo largo del día debido a su inconveniente de no poder comer por la mañana. Sus necesidades fueron atendidas en privado.

Cómo evitar la depresión

Diane Ashley, vicepresidenta, habló brevemente sobre la importancia de evitar el aislamiento durante las fiestas. Sugirió mantenerse ocupado, visitar amigos, familiares, ser voluntarios o simplemente escuchar la música favorita, lo que nos llevó directamente al descanso musical de 10 minutos.

Manejo de sus medicamentos durante las fiestas

Shafa Shah, farmacéutica, habló sobre la importancia de tomar los medicamentos a tiempo y dio consejos sobre cómo viajar con medicamentos, incluido tener el suministro suficiente, llevar los medicamentos en el equipaje de mano y llevar una lista de sus medicamentos. Les recomendó a los participantes que se comuniquen con su administrador de atención o farmacéutico en caso de tener preguntas o problemas con los resurtidos.

Atención de urgencia frente a atención de emergencia

Dominique Valentin, profesional de enfermería (Nurse Practitioner, NP), realizó una presentación sobre la diferencia entre atención en la sala de emergencias (Emergency Room, ER) y los centros de atención de urgencia (Urgent Care, UR). Destacó los beneficios de ir a un centro de atención de urgencia en lugar de a la sala de emergencias en situaciones que no son potencialmente mortales. El grupo también participó en un juego con diferentes escenarios médicos y ella hizo que los participantes unieran cada escenario con una visita a la sala de emergencias o al centro de atención de urgencia. Todos los participantes y sus cuidadores participaron en toda la actividad y solicitaron una lista de centros de atención de urgencia cercanos. Les indicamos que el plan estaba en proceso de crear esas listas.

Preguntas y respuestas

Al finalizar la sesión de la PAC, se les preguntó a los participantes, sus familiares o auxiliares de atención de la salud en el hogar si tenían más preguntas que quisieran hacer o temas a los cuales referirse. Los participantes tenían preguntas sobre los medicamentos de venta libre y las autorizaciones. Las necesidades de todas las personas fueron atendidas en privado por el administrador de atención después de la reunión.

Conclusión del programa de la PAC

Para concluir, se agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y se agradeció a todos los asistentes por participar.

Antes de finalizar, Elderplan les solicitó a los participantes que compartieran cualquier problema o inquietud comunicándose primero directamente con el Departamento de Servicios para participantes de FIDA. Esto nos permitirá abordar cualquier problema de inmediato. Naturalmente, si los participantes o familiares no están satisfechos con la respuesta, pueden comunicarse con el defensor en cualquier momento. Se brindó a los participantes la información de contacto de Servicios del defensor y Servicios para participantes de Elderplan FIDA:

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

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

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 sus auxiliares de atención de la salud. La música se reanudó durante el almuerzo y continuó hasta que finalizó el evento. No surgieron problemas nuevos para su discusión durante este momento. Al finalizar la reunión de la PAC, se ofreció transporte a todos a los participantes para que llegaran a salvo a sus hogares.