

Informe sobre la reunión de la Comisión Asesora Participativa y sesión de comentarios de Elderplan FIDA

8 de diciembre de 2016, de 10:00 a.m. a 1:00 p.m., Brooklyn, NY

Elderplan llevó a cabo una reunión de la Comisión Asesora Participativa combinada con una sesión de comentarios (a la que denominamos "reunión abierta al público") para los participantes de FIDA el jueves 8 de diciembre de 2016. La reunión se realizó en el Menorah Center for Rehabilitation and Nursing Care en Manhattan Beach, Brooklyn (parte de la familia de MJHS). También se puso una línea de conferencia a disposición de todos los participantes que prefirieran llamar.

REUNIÓN ABIERTA AL PÚBLICO DE ELDERPLAN FIDA

El evento se diseñó para educar a los participantes de Elderplan FIDA, hacerlos participar y conocer sus comentarios. Cada una de las áreas cubiertas concluyó con una sección de preguntas y respuestas y un debate. Los temas incluyeron lo siguiente:

- Breve resumen de los beneficios ofrecidos por nuestro plan FIDA.
- Repaso del rendimiento del plan hasta la fecha.
- Mantenerse saludable durante los días festivos.
- Sesión de comentarios y debate abierto. Se alentó a los participantes a realizar preguntas adicionales u ofrecer comentarios sobre sus experiencias con Elderplan FIDA.

A mitad de la reunión abierta al público, nos tomamos un receso con un terapeuta de respiración reparadora y risa. Esto brindó a los participantes la oportunidad de relajarse e interactuar. Al finalizar la sesión, se sirvió el almuerzo.

Interpretación simultánea

A fin de hacer que las sesiones de la reunión abierta al público fueran más inclusivas, Elderplan ofreció una vez más interpretación simultánea para nuestros participantes de habla hispana. La interpretación simultánea es un área especializada de la traducción que requiere una traducción oral completa y precisa, que se realiza a la misma velocidad que el discurso del orador, con una diferencia de tan solo segundos.

A fin de lograr esto, Elderplan contrató los servicios de una empresa que proporcionó los equipos de interpretación, al intérprete y un técnico. Se brindaron auriculares a los participantes de habla hispana cuando llegaron. El volumen de los auriculares podía ajustarse según el nivel de comodidad del participante. El objetivo era permitir a los participantes una participación plena durante las presentaciones y los períodos de debate. Además, tanto las versiones en inglés como en español de las diapositivas de la presentación se proyectaron en las pantallas.

Selección de participantes

Elderplan se comprometió firmemente a seleccionar participantes para la reunión abierta al público. Las invitaciones se enviaron por correo a los hogares de todos los participantes de

Elderplan FIDA. Los participantes de habla hispana recibieron la invitación en español. Además, el centro de atención telefónica realizó una tarea de difusión proactiva y los administradores de atención hablaron sobre la reunión abierta al público de FIDA durante las llamadas programadas regularmente.

Una semana antes de la sesión abierta al público, Elderplan había logrado seleccionar a 14 participantes:

- 13 participantes acordaron asistir a la reunión en persona.
 - 1 participante delegó en familiares su asistencia.
 - 2 participantes optaron por venir por su cuenta.
 - 10 participantes solicitaron que sus auxiliares los acompañaran a la reunión.
- 1 participante solicitó la oportunidad de participar por teléfono.

Los 14 participantes representaban aproximadamente el 4% de nuestra membresía y provenían de los condados de Bronx (36%), Kings (36%), New York (14%), Queens (7%) y Nassau (7%). 4 participantes ya habían asistido al menos a una sesión de la Comisión Asesora Participativa.

Se ofreció transporte a todos los participantes o sus delegados y un auxiliar de atención de la salud en el hogar acompañante. Además, un representante de Logisticare se encontraba en el sitio para coordinar el transporte hacia el evento y desde este, así como para abordar cualquier inquietud de los participantes que pudiera surgir durante los debates.

Asistencia

Debido a la edad y el estado frágil de muchos de nuestros participantes, hubo un alto índice de ausencia respecto de lo esperado. El 8 de diciembre, 6 participantes de FIDA fueron representados:

- 4 participantes asistieron con sus auxiliares.
- El esposo asistió en nombre de una quinta participante.
- 1 participante asistió sin compañía.

Los asistentes a la reunión abierta al público provenían de Bronx (3), Brooklyn (2) y Manhattan (1).

2 asistentes hablaban español: todos los participantes y sus auxiliares utilizaron los equipos de interpretación simultánea. Todos los otros asistentes hablaban inglés. 4 de los 6 participantes habían asistido a una o más reuniones abiertas al público.

EL PROGRAMA

Introducción

Diane Ashley, vicepresidenta de Elderplan, dio la bienvenida a todos a la cuarta reunión de la Comisión Asesora Participativa del plan y presentó a los miembros del panel de Elderplan.

Al comienzo del programa, se ofreció a los participantes una breve reseña de MJHS, de cómo Elderplan era una de las HMO socias originales y cómo la organización continúa con una

tradición de compasión, dignidad y respeto establecida inicialmente por las Cuatro Damas de Brooklyn cuando fundaron MJHS en 1907. También se contó a los asistentes sobre HomeFirst, el plan de atención administrada a largo plazo de Elderplan.

Antes de proceder con el programa, se alentó a los participantes a plantear preguntas y compartir sus opiniones al final de cada sección del programa. Se alentó a los participantes de habla hispana a que informaran si sus auriculares no funcionaban.

Beneficios y servicios de FIDA

Frank Polanco, vicepresidente de Elderplan, explicó los beneficios ofrecidos por Elderplan FIDA. Específicamente, mencionó tener un paquete de beneficios integral que coordina Medicaid, Medicare y los servicios basados en el hogar y en la comunidad; el cuidado de transición de 90 días; un equipo interdisciplinario (Interdisciplinary Team, IDT); la cobertura de salud conductual y por abuso de sustancias. Se hizo hincapié en los servicios gratuitos que los participantes deben aprovechar, incluidas las visitas al proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP); el transporte hacia el consultorio del médico; la atención especializada; los exámenes de detección preventivos; y los exámenes oftalmológicos, odontológicos y auditivos.

Se recordó a los participantes que el plan FIDA ofrece un proceso integral de apelaciones y reclamos y sobre la disponibilidad de recursos de defensor. El Sr. Polanco presentó a Peter Travitsky, defensor de FIDA y abogado de planta del New York Legal Assistance Group a los asistentes, le pidió que dijera algunas palabras e instó a los participantes a hablar con él o utilizar los servicios de la Oficina del defensor.

Se recordó a los participantes que FIDA ofrece un beneficio de artículos de venta libre (Over-the-Counter, OTC) trimestral de \$150. Se les preguntó si tenían comentarios para aportar sobre el beneficio de OTC u otros beneficios, o si tenían preguntas o comentarios que quisieran compartir. Un participante indicó que no usaba el beneficio, ya que no sabía con exactitud qué cubría; un representante de Servicios para participantes confirmó la información de contacto del participante para poder enviarle esta información por correo luego de la reunión.

Actualización del rendimiento de Elderplan FIDA

Frank Polanco se refirió al rendimiento del plan en 2016. En noviembre de 2016, Elderplan tenía 313 participantes inscritos en el plan FIDA. Hubo 397 cancelaciones de la inscripción desde el primer hasta el tercer trimestre de 2016. Se hizo hincapié en que FIDA era una oferta relativamente nueva con una estructura única que requería mucha información a nivel interno y externo. No obstante, Elderplan se comprometió con el plan FIDA y sigue trabajando para mejorarlo.

Además, hubo 18 apelaciones y 24 reclamos relacionados con FIDA desde el primer hasta el tercer trimestre de 2016. 9 de las apelaciones fueron presentadas por los participantes o sus delegados; 9 apelaciones fueron presentadas por los proveedores. 11 de los 24 reclamos estaban relacionados con los servicios del asistente de atención personal.

Mantenerse saludable durante los días festivos: consejos para controlar el estrés de los días festivos

La Dra. Melissa Miller, vicepresidenta adjunta de Asuntos médicos analizó las estrategias para reducir el estrés durante los días festivos. Si bien la temporada de fiestas se asocia con la diversión y las celebraciones, puede ser una época estresante para muchos; por lo tanto, es importante planificar con antelación. Estos fueron algunos pasos prácticos que se compartieron con los participantes:

- Reconocer los sentimientos de estrés: si alguien cercano a usted ha fallecido o está solo y no puede reunirse con sus seres queridos, está bien sentir tristeza y pena.
- Acercarse a alguien y solicitar ayuda: si se siente solo, intente participar en eventos comunitarios, religiosos o sociales de otro tipo para relacionarse con otras personas, o hable con su administrador de atención sobre sus sentimientos.
- Fijar expectativas realistas: las fiestas no tienen que ser exactamente cómo fueron en el pasado, intente buscar actividades nuevas para disfrutar.
- Conocer los límites: sepa cuáles son sus factores desencadenantes del estrés y busque formas de atenuarlos para que no sean abrumadores.
- Tomar un respiro: hágase tiempo para usted.
- No abandonar los hábitos saludables.
- Buscar ayuda profesional si se la necesita.
- Recordar reír: algunos ejemplos incluyen ver sus películas favoritas.

Descanso saludable: respiración reparadora y terapia de risas

Luego del debate sobre cómo lidiar con el estrés, Elderplan invitó a Sharia Jones-Bey de SJBsFresh Aire para que dirija la sesión de respiración reparadora, meditación guiada y terapia de risas. Esto proporcionó un descanso relajante para los participantes de FIDA, sus invitados y auxiliares, el defensor y el personal de Elderplan. Se alentó a los participantes a integrar el aprendizaje de las sesiones con Jones-Bey en su estrategia general para manejar las épocas estresantes en sus vidas.

El descanso proporcionó una oportunidad de interacción y risas para todas las personas involucradas. Los comentarios de los cuidadores y participantes fueron muy positivos. Al finalizar la sesión, una participante de habla hispana (a través de un intérprete) expresó su agradecimiento a Jones-Bey y le deseó éxitos generando risas en el grupo.

Mantenerse saludable durante los días festivos: consejos alimenticios saludables

Luego del receso, el programa se centró en proporcionar consejos de alimentación saludable de modo que los participantes pudieran permanecer sanos durante las fiestas. Josephine Frisari, directora en Elderplan, aconsejó a los participantes lo siguiente:

- Estar al tanto de las calorías adicionales en los alimentos y las bebidas: considerar reemplazar almidón por alguna verdura.
- No sentir que hay que comer todo lo que está en la mesa: servirse una porción razonable de su comida favorita y pasar el resto, o servirse porciones más pequeñas de modo que pueda probar todo.
- Elegir alimentos con menos sodio: un alto contenido de sodio es nocivo para la presión arterial.
- Asegurarse de que las comidas durante las fiestas no estén cerca de la hora de

acostarse: puede exigir demasiado al sistema digestivo y afectar los patrones de sueño.

- Distribuir las comidas durante todo el día: no pasar muchas horas sin comer y asegurarse de comer refrigerios entre cada comida. Esto será mejor para el estómago y la presión arterial, y los niveles de azúcar estarán más controlados, lo que es particularmente importante para los diabéticos.
- Continuar con los medicamentos a horario: las fiestas pueden distraer, asegúrese de no omitir una dosis. Si omite una dosis, comuníquese con su médico. Si necesita ayuda para manejar sus medicamentos u obtener resurtidos, comuníquese con su administrador de atención.
- Mantenerse físicamente activo: comience por alejarse de las comidas; si puede dar un paseo luego de una comida, esto ayudará a su sistema digestivo y a quemar calorías.

Luego de la presentación, se preguntó al grupo si tenían preguntas. Un participante dijo que come la comida más importante tarde a la noche y que le afecta el sueño. Este debate posterior remarcó los puntos mencionados: comer comidas más pequeñas con más frecuencia, y evitar comer y acostarse inmediatamente después si fuera posible. Se instó al participante a hablar con su médico si los síntomas eran graves o si el problema persistía.

Sesión de comentarios y debate abierto

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 expresó su preocupación porque muchos médicos no aceptan el plan FIDA. Se instó al participante a que hablara con un miembro del personal de Elderplan para analizar inquietudes sobre sus proveedores y encontrar otros proveedores en la red. También se debatió sobre el beneficio de artículos de OTC de Elderplan, que es un beneficio trimestral de \$150. Cuando se les preguntó a los participantes si utilizaban el beneficio, uno de ellos declaró que prefiere el beneficio trimestral al beneficio mensual, ya que permite comprar muchos artículos a la vez e impide que los participantes deban pagar muchas veces de su bolsillo por artículos que superan el monto asignado.

Conclusión del programa

Al final del programa, Elderplan recordó a los participantes sobre los servicios del defensor ofrecidos a los participantes de FIDA; también los alentó a anotar la información de contacto del defensor de los participantes de FIDA:

Defensor de los participantes
de FIDA: 1-844-614-8800
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
En línea: icannys.org

Para concluir, se agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA y por viajar para asistir a la reunión abierta al público. Se brindó a los participantes la información de contacto de Servicios para participantes de Elderplan FIDA:

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.

Almuerzo y conversación informal

El personal y los miembros del panel de Elderplan compartieron el almuerzo con los participantes y el defensor. En ese momento, el personal de Elderplan se acercó a los participantes que habían expresado inquietudes durante la presentación. 2 representantes del equipo de administración de la atención de Elderplan también asistieron. Visitaron cada mesa, se presentaron ante los participantes y se pusieron a su disposición durante el almuerzo. Al finalizar la reunión abierta al público y el almuerzo, se ofreció transporte a todos los participantes, de modo que pudieran llegar acompañados a salvo a sus hogares.