

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

11 de diciembre de 2018, de 11:00 a. m. a 1:30 p. m., New York, NY

El 11 de diciembre de 2018, Elderplan llevó a cabo su cuarta reunión trimestral de 2018 de la Comisión Asesora Participativa (Participant Advisory Committee, PAC)/reunión abierta al público para los participantes de Elderplan FIDA. La reunión se llevó a cabo en el auditorio de Isabella, también miembro 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, una introducción a los nuevos beneficios de FIDA Total Care para 2019, una presentación sobre cómo controlar el estrés para mantener su salud y un repaso del desempeño de Elderplan hasta la fecha. Además, los participantes hicieron preguntas y la moderadora de Elderplan, Diane Ashley, los invitó a expresar su opinión sobre sus experiencias con Elderplan FIDA. Al finalizar la PAC, se ofreció un espectáculo a cargo del cantante Tony Michaels. También se sirvió un almuerzo festivo.

### **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. Elderplan también se asoció con Logisticare, el proveedor de transporte del plan, que realizó llamadas salientes iniciales y de seguimiento para captar miembros, confirmar su presencia y programar el traslado hacia y desde el evento. Una semana antes de la reunión abierta al público, Elderplan logró captar 32 participantes para asistir a la reunión de la PAC, quienes también confirmaron su presencia junto con 30 invitados, lo que dio un total de 62 asistentes. Los cinco distritos de NYC estuvieron representados por los 32 participantes. También se les ofreció a los miembros una opción para llamar en caso de que no pudieran asistir a la reunión en persona. Se les ofreció transporte a todos los participantes y la posibilidad de ser acompañados por un auxiliar de atención de la salud en el hogar o un familiar.

## **Asistencia**

En el día de la reunión de la PAC/reunión abierta al público, hubo un índice de ausencia respecto de lo esperado según el total de confirmaciones iniciales. El 11 de diciembre, 27 participantes de FIDA y 20 cuidadores acompañantes asistieron a la reunión abierta al público/PAC de FIDA del cuarto trimestre de Elderplan. Los participantes provenían de los distritos de Bronx, Brooklyn, Manhattan y Queens. Entre los asistentes, había 22 mujeres y 5 hombres. Dieciocho de los 27 asistentes hablaban inglés. Elderplan proporcionó traducción simultánea en vivo para los participantes e invitados que hablaban español. La presentación de PowerPoint se proyectó tanto en inglés como en español. Diecisiete participantes llegaron acompañados por auxiliares de atención de la salud en el hogar y 3 trajeron también a sus familiares. La madre de un participante asistió al evento en su nombre.

## **EL PROGRAMA**

### **Introducción**

Diane Ashley, vicepresidenta y moderadora de la PAC/reunión abierta al público, les dio la bienvenida a todos a la reunión de la Comisión Asesora Participativa/reunión abierta al público del plan, que se llevó a cabo en Isabella Geriatric Center, que es también miembro del sistema de salud de MJHS.

Antes de proceder con el programa, se alentó a los participantes a plantear preguntas y compartir sus opiniones al final de cada breve sección del programa.

### **Programa de incentivos para miembros**

Josephine Frisari, enfermera registrada y vicepresidenta adjunta del programa de Mejora del Desempeño y la Calidad, revisó el programa de incentivos para miembros de 2018. Explicó lo que incluye el programa y la forma en que los participantes pueden reunir los requisitos para recibir incentivos. Los participantes que completen cada servicio o examen calificado serían elegibles para recibir una tarjeta de regalo de \$15, y podrían calificar para recibir incentivos de hasta \$75, según los exámenes o servicios completados. Los exámenes que se incluyen son mamografía, examen de retina, administración de medicamentos para miembros con artritis reumatoide, vacuna antigripal y prueba de detección de cáncer colorrectal, incluida la prueba de sangre oculta en heces. Alentó a los participantes de FIDA a formar parte de este programa.

También se les informó a los participantes que habrá cambios en el incentivo de 2019 y que serán enviados por correo durante el primer trimestre de 2019.

### **Beneficios y servicios de FIDA**

Frank Polanco, vicepresidente de Ventas, explicó los beneficios ofrecidos por Elderplan FIDA y cómo 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.

Los Servicios para los Participantes, los administradores de atención, y el personal de Administración de Cuentas de Logisticare (nuestro proveedor de transporte) estuvieron presentes y disponibles para abordar las inquietudes que tuvieran los participantes. Healthplex (nuestro proveedor de servicios dentales) también asistió y abordó las preguntas que hicieron los participantes antes de las sesiones de la PAC sobre su red de servicios dentales. Healthplex tenía computadoras e impresoras a mano para ayudar a todos los participantes a encontrar un dentista cercano.

### **Actualización de beneficios**

Frank Polanco, vicepresidente de Ventas, y Chad Johnson, vicepresidente adjunto de Medicaid y Productos Integrados, anunció que, a partir del 1 de enero de 2019, habrá un cambio en la distribución de los beneficios para productos de venta libre. Si bien el monto del beneficio para productos de venta libre no se modificará y se mantendrá en \$600 por año, la distribución del beneficio pasará de \$50 por mes a \$150 por trimestre. Este cambio se realizó en función de los comentarios recibidos de los participantes en sesiones anteriores de la PAC.

Se les informó a los participantes que, a partir del 1 de enero de 2019, Elderplan FIDA Total Care tendrá un nuevo proveedor de servicios oftalmológicos, Superior Vision. Además, se introdujo un nuevo beneficio: actividad de la vida diaria (Activity of Daily Living, ADL) y actividad instrumental de la vida diaria (Instrumental Activity of Daily Living, IADL). Mediante la evaluación, la capacitación, la supervisión, las indicaciones o la asistencia práctica, este beneficio proporciona servicios y apoyos para ayudar a los participantes de FIDA a realizar una tarea específica con mayor independencia o acceder a la comunidad más fácilmente.

También se anunció que FIDA Total Care celebró un contrato con CityMD, para así ampliar la cantidad de centros de atención de urgencia que se incluyen dentro de la red de Elderplan. Como

parte de la presentación, se les recordó a los participantes cuándo utilizar un centro de atención de urgencia. Como conclusión, se les informó a los participantes que recibirán una nueva tarjeta de identificación de Elderplan FIDA por correo en 2019.

### **Control del estrés**

Rosalinda Bracero, representante de Asistencia Regional para Necesidades Transitorias (Regional Aid for Interim Needs, R.A.I.N.), llevó a cabo una presentación sobre el control del estrés. Destacó la importancia de reducir los niveles de estrés para promover un equilibrio saludable en la vida de todos los participantes. Durante la presentación, habló sobre cómo identificar el estrés y dio consejos sobre cómo disminuir los niveles de estrés usando diversos métodos. También resaltó que existen diferentes agencias y recursos en la comunidad que están disponibles para ayudar a los participantes, como comidas a domicilio, G.W.E.P. y Bronx Health. En el cierre de la presentación, Rosalinda realizó un ejercicio de meditación para eliminar el estrés. Alentó a los participantes a participar y a usar estas técnicas para aliviar el estrés en el futuro.

### **Mantenimiento de su salud**

El Dr. Chou, D.O. y director médico de Elderplan/HomeFirst, realizó una presentación sobre las maneras en que los participantes pueden preservar la salud. Los temas analizados incluyeron la importancia de hacer ejercicio, la relajación consciente, la participación en la comunidad, la alimentación saludable y cómo permanecer conectados con la familia y los amigos. Destacó la importancia de seguir estas recomendaciones para mantener un estilo de vida feliz y saludable.

### **Actualización sobre el desempeño de Elderplan FIDA**

Al 26 de septiembre de 2018, Elderplan tenía 463 inscripciones/participantes en FIDA y 47 cancelaciones de la inscripción de julio a septiembre de 2018. Hubo nueve apelaciones presentadas por los participantes o por sus representantes durante este período de presentación de informes, y cuarenta y cuatro reclamos entre el 1 de julio y el 31 de septiembre. Todos los reclamos se resolvieron en favor de los participantes. Se les recordó a los participantes que Elderplan está a su disposición en caso de tener preguntas y que pueden llamar a los Servicios para los Participantes para obtener ayuda.

### **Conclusión del programa**

Antes de concluir, se les recordó a los participantes que nuestro proveedor de servicios dentales, Healthplex, estaba en el lugar para responder preguntas sobre los beneficios dentales y para ayudar a buscar un proveedor de servicios dentales cerca de su hogar.

Para concluir, se les agradeció a todos los participantes por escoger Elderplan FIDA Total Care y por viajar para participar en la PAC/reunión abierta al público de FIDA en Isabella. Se anunció que la próxima reunión tendrá lugar en el mismo sitio.

Se les solicitó a los participantes que, antes de comunicarse con el defensor del pueblo, presentaran todos los problemas del plan al Departamento de Servicios para los Participantes de Elderplan para su resolución. De esta manera, Elderplan tiene la oportunidad de resolverlos. Se proporcionó a los participantes la siguiente información de contacto:

Departamento de Servicios para los 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

Antes de concluir, se proporcionó a los participantes la información de contacto de los Servicios del defensor del pueblo. Se explicó que los participantes pueden recurrir al defensor del pueblo si consideran que el plan no resolvió sus problemas o preguntas de forma adecuada.

Defensor de los participantes de FIDA  
1-844-614-8800  
TTY: 711  
En línea: [icannys.org](http://icannys.org)

## **Almuerzo**

Los miembros del personal y del panel de Elderplan compartieron el almuerzo con los participantes. Durante el almuerzo temático festivo, se ofreció un espectáculo a cargo del cantante Tony Michaels. Al finalizar la PAC/reunión abierta al público y el almuerzo, se ofreció transporte a todos los participantes para volver a sus hogares.