

Actas de la reunión de la Junta Gobernante del 17 de junio de 2009

PRESENTES:

Miembros Comunitarios de la Junta Gobernante:

Sue Davis, Co-Presidenta de la Junta

Vicepresidenta Emérita de NAMI; Representante de las Familias

Dr. Frank Scarpati

Director Ejecutivo, Community Bridges, Representante del Director Ejecutivo de Proveedores de Servicios para Adultos

Nick Margiotta

Departamento de Policía de Phoenix; Representante de los Miembros de la Comunidad

Valerie Van Auker

Representante de los Miembros de las Familias de los Niños que Reciben Servicios

Kathryn Ayotte

Innovaciones de Recuperación de AZ, Representante de Adultos que Reciben Servicios

Miembros de Magellan de la Junta Gobernante:

Richard Clarke, Ph.D., Co-Presidente de la Junta

Director Ejecutivo de la RBHA del Condado de Maricopa

Jeff Boldizar

Subdirector Ejecutivo de la RBHA del Condado de Maricopa

Shawn Thiele

Oficial Principal de Servicios para Niños y Jóvenes de la RBHA del Condado de Maricopa

David Covington

Jefe del Sistema de Servicios para Adultos de Magellan

Jim Stringham

Principal Oficial de Operaciones de la RBHA del Condado de Maricopa

Michael Brennan

Oficial Ejecutivo de Asuntos Médicos de la RBHA del Condado de Maricopa

PERSONAL DE LA JUNTA GOBERNANTE

Charles Curie, Asesor de la Junta, Director de The Curie Group

AUSENTES:

Vacante

Representante del Director Ejecutivo de Proveedores de Servicios para Niños

Lynette Tolliver

Administradora de la Junta Gobernante

INICIO DE SESIÓN: 10:05 a.m. Inicio formal encabezado por Richard Clarke, Co-Presidente

Presentación de las actas de la reunión de la Junta correspondientes a la reunión del 20 de mayo de 2009:

- Nick Margiotta sugirió dos cambios en la segunda y la tercera viñeta de la página cuatro.
 - “Nick Margiotta informó que el programa ‘In Our Own Voice’ de la Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI, por sus siglas en inglés) se había presentado en una clase de Justicia Penal...”
 - “Ann Shannon y Nick Margiotta acompañaron a policías en su patrullaje, que incluyó traslados a Community Bridges y al Centro de Cuidados Psiquiátricos Urgentes (UPC, por sus siglas en inglés)”.
- Se presentó una moción a la Junta, que fue secundada, para aprobar las actas de la reunión del 20 de mayo de 2009, según fueron corregidas. La Junta aprobó la moción para aceptar las actas de reunión de forma unánime.

Anuncio de la Junta

- Richard felicitó en nombre de la Junta a Jim Stringham (Departamento de Operaciones) y a Alex Zavala (Departamento de Comunicaciones), dado que fueron nombrados dos de los 50 “ejecutivos de mayor influencia” de un total de 2,000 para participar en un programa de liderazgo de gran ayuda y muy productivo. Este programa proporciona educación acerca de cómo funciona la comunidad, cómo los sectores empresariales adquieren nuevas aptitudes, trasladando conocimientos entre las diferentes industrias, etc.

ACTUALIZACIONES SOBRE MAGELLAN

Actualizaciones sobre Magellan of AZ

Richard Clarke proporcionó una actualización a la Junta.

- Eventos Recientes
 - Mayo fue el Mes de la Concientización de Salud Mental.
 - ✓ 5/1/09: Art Awakenings presentó la exhibición fotográfica “Through Our Eyes, Faces of Recovery” (A través de nuestros ojos, rostros de recuperación). Las personas que reciben servicios tomaron fotografías en la comunidad con respecto a qué significaba la recuperación para ellos. Kathy Bashor, representante de Southeast NAMI, y Alicia Brown, de Triple R., comenzaron este proyecto en 2008.

- ✓ 5/29/09: The Phoenix Art Museum organizó esta exhibición fotográfica, a la cual asistieron 200 personas. Las personas que reciben servicios estuvieron presentes para hablar ante los asistentes. Las fotos revelaron las experiencias diarias que valoran las personas que reciben servicios. Richard Clarke estuvo invitado al programa Morning Show del Canal 12, donde fue entrevistado; esto le dio una amplia exposición a la exhibición de arte frente a la comunidad.
 - ✓ 5/6 – 5/15/09: Anuncios del Servicio Público: se crearon anuncios para la televisión y para la radio en colaboración con la NAMI y la Coalición de Concientización de Salud Mental, a fin de aumentar la concientización. Algunas de las personas que reciben servicios en los anuncios para la televisión han sido reconocidas en la comunidad. Magellan explorará la creación de más anuncios en el futuro.
 - ✓ Hubo más de 200 personas presentes, en persona y por teléfono, en la primera Cumbre Virtual de Proveedores. Richard y su equipo expusieron el progreso alcanzado por la comunidad de proveedores y por la Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA, por sus siglas en inglés). Esta cumbre se llevará a cabo, como mínimo, una vez por trimestre para verificar el progreso continuo que se está logrando. El audio y el video están publicados en el sitio web de Magellan of AZ.
 - ✓ Richard Clarke y Vicki Gonzalez, Directora de Servicios Clínicos y para Pacientes Ambulatorios de Chicanos Por La Causa, participaron en una entrevista de 15 minutos para Assante, en asociación con Chicanos Por la Causa, a fin de analizar los obstáculos para acceder a los servicios.
 - ✓ El Dr. Scarpati destacó que en esta Reunión de la Junta estaban presentes varias de las personas que reciben servicios desde hace mucho tiempo, quienes ven los resultados positivos de la participación de Magellan como la RBHA, en comparación con la RBHA pasada, con la cual el progreso había sido muy lento. En la actualidad, existe un mayor énfasis en los resultados y en los logros.
 - ✓ Se ha comenzado a trabajar con la iglesia católica acerca de la difusión de los servicios de salud mental y del acceso a esos servicios. El obispo escribió una homilía inspiradora cuyo mensaje era que la Biblia brinda apoyo para los problemas relacionados con la salud mental. El obispo solicitó a los sacerdotes del Condado de Maricopa que ofrezcan, al menos, una homilía en mayo acerca de los problemas de salud mental. También nos pondremos en contacto con otros líderes espirituales de diversos grupos religiosos.
 - ✓ Se publicó un texto de dos páginas en La Voz y uno de una página en Emprensa España, con artículos en español de Richard Clarke y de la División de Servicios de Salud Mental, donde se describieron los signos y los síntomas de las enfermedades mentales, y los diversos servicios que se ofrecen en el Condado de Maricopa, así como los resultados que allí se alcanzaron. Ann Shannon está imprimiendo 10,000 copias bilingües del texto de dos páginas, para todos aquellos que deseen leerlo.
 - ✓ Se realizaron varias reuniones abiertas e interactivas acerca de la eliminación de obstáculos que impiden buscar ayuda en asociación con Chicanos Por la Causa, a cargo del Oficial Ejecutivo de Asuntos Médicos, el Dr. Michael Brennan, directivos clínicos de Chicanos Por la Causa, un sacerdote de otra parroquia, las personas que reciben servicios y los padres. Esto se repetirá en diferentes comunidades.
 - ✓ Nick Margiotta informó que, durante los últimos 13 meses, ha estado trabajando con el Jefe de Psiquiatría de la Administración de Veteranos y con el personal médico en las iniciativas de salud y el acceso a la atención. El 16 de junio, tuvo una reunión concluyente y estaba complacido de informar acerca de su entusiasmo con el progreso.
- Próximos eventos comunitarios
 - 6/24/09: Sociedad de Asesoría para Niños y Familias en el Centro de Participación Familiar. Richard Clarke alentó la presencia de la Junta y de otras partes interesadas.
 - 7/1/09: Reunión Mensual del Sistema de Atención para Adultos
 - 6/18/09: Jeff Boldizar informó que él, David Covington y el Dr. Frank Scarpati se reunirían con todos los Jefes de Policía de West Valley para analizar sus problemas e informarles acerca del Sistema de Proveedores y de las funciones de la RBHA.
 - Actualización presupuestaria
 - El nuevo presupuesto del gobernador de Arizona no contempla un recorte en el dinero destinado a los servicios de enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés) fuera del Título, y el presupuesto de la Legislatura sí contempla un recorte en su totalidad. Richard Clarke está trabajando para influir en la decisión, a fin de que los servicios no se vean afectados. Sin embargo, es necesario que se realice un reajuste en el sistema, dado que los gastos exceden la financiación, y será necesario recortar las inscripciones fuera de Título 19. Sería útil que los fondos se pudieran traspasar de fuera de Título a incluidos en el Título. Richard envió una carta a todos los proveedores con respecto al pago de Bloque de julio, donde les informa que sean cautelosos con sus gastos. Los pagos futuros de

Bloque dependerán de la financiación disponible. Richard solicitó a todos que se contactaran con los integrantes de la Legislatura del Estado para que expresaran sus sentimientos con respecto a tener la financiación adecuada. Nick Margiotta expresó que la crisis ha aumentado un 20% y que seguirá en aumento en el contexto de la situación financiera actual. Se realizarán más reuniones con la comunidad de proveedores para analizar las cuestiones de financiación, a medida que se reciba más información; por lo tanto, esto no es solo una decisión de la RBHA. El Dr. Scarpati destacó el efecto dominó que se produce por la pérdida de trabajos y del seguro médico.

- **Revisión de la Carta de la Junta Gobernante**

- Sue Davis explicó que la Carta de la Junta Gobernante es transmitida por Magellan Corporate. La autoridad de la función de Magellan of AZ se ejerce de conformidad con esta Carta. El análisis realizado recientemente ha dado lugar a la conclusión de que se debe modificar el texto de la Carta. Nick Margiotta leyó el nuevo texto en el informe, que aparece a continuación:
 - ✓ Página 2, Párrafo 1: La Junta Gobernante estará compuesta por doce (12) miembros votantes. Seis (6) miembros serán de Magellan y seis (6) serán personas interesadas de la comunidad del programa. Los miembros comunitarios se desempeñarán en su puesto por un término de dos (2) años, que comienzan en la fecha en que son designados como miembros de la Junta. Los mandatos alternados garantizarán una mejor continuidad de la experiencia y los conocimientos en la Junta.
 - ✓ Nick Margiotta manifestó que acepta el cambio. Fue secundado y aprobado de forma unánime.
 - ✓ Richard expresó que está de acuerdo con la sugerencia de los miembros comunitarios con respecto a alternar los puestos de los miembros comunitarios en la Junta, a fin de maximizar la retención de capital intelectual y de experiencia de la Junta. El Dr. Frank Scarpati es el primero de dichos miembros que ejerce conforme a este nuevo procedimiento.

- **Actualización de Reclutamiento de la Junta**

- Jeff Boldizar presentó una actualización.
 - ✓ Durante las últimas seis a ocho semanas, se ha estado realizando una búsqueda para ocupar tres puestos en la Junta: Miembro comunitario en general, que en la actualidad está ocupado por Nick Margiotta; Miembro de familia de una persona que recibe servicios, que en la actualidad está ocupado por Valerie VanAuker; y Representante del director ejecutivo de proveedores de servicios para niños, que recientemente dejó vacante Luz Sarmina.
 - ✓ La Junta y Lynette Tolliver han estado buscando activamente candidatas calificadas. En las próximas semanas, se realizarán entrevistas a varios candidatos seleccionados por el Comité de Nominación. Hacia fines de julio, se podrán realizar recomendaciones al Órgano Gobernante, y se espera que poco tiempo después se tome una decisión. En la próxima reunión de la Junta Gobernante, el 15 de julio de 2009, se compartirá una actualización.

<i>ELEMENTO DE ACCIÓN: Evaluar las candidaturas, a fin de determinar las recomendaciones a la Junta en la próxima reunión</i>

- **Actualización sobre Operaciones**

Jim Stringham presentó esta actualización.

- Coordinación de la atención: Este es un asunto de alta prioridad para Magellan, la RBHA, la División de Servicios de Salud Mental (DBHS, por sus siglas en inglés), el Sistema de Contención de Costos de Atención de Salud de Arizona (AHCCCS, por sus siglas en inglés) y la comunidad de proveedores. Históricamente, en todo el estado, ha resultado difícil cumplir con este estándar, debido al arduo proceso de documentación. En diciembre de 2008, Magellan recibió una notificación para subsanar la falta de remisiones y de disposiciones oportunas del plan de salud. El estado de Arizona está implementando una acción correctiva con respecto a la Coordinación de la atención en curso. Existen dos componentes:
 - ✓ N.º 1: Remisión del plan de salud para el Título XIX. El médico de atención primaria o el plan de salud envía las remisiones directamente a la RBHA, lo cual implica un proceso más formalizado, que requiere el cumplimiento de más estándares.
 - ✓ N.º 2: Se requiere una coordinación general en curso, como parte de la continuidad de la atención de salud y del tratamiento en curso. Es necesario que haya coordinación con respecto a los medicamentos, a los análisis de laboratorio y a los cambios significativos en la información de diagnóstico, como mínimo, anualmente. La coordinación del plan de salud debe demostrar un cumplimiento uniforme del 85%, con un umbral mínimo del 60%. El objetivo del sistema y del umbral es el 85%. Se ha trabajado arduamente para examinar el proceso de

remisión del plan de salud y el flujo de trabajo, para mejorar los puntos de contacto, la documentación y el seguimiento. Se ha formado un grupo de trabajo de proveedores para estudiar cómo mejorar los puntos de contacto y tener una mejor interfaz con los proveedores de servicios de admisión mediante el trabajo en conjunto, a fin de ser más accesibles y para realizar una mejor coordinación y seguimiento. El grupo de trabajo del proveedor (Cumbre de mejoramiento de la calidad [QI, por sus siglas en inglés] con respecto al estándar) se formó para concentrarse en cómo mejorar el estándar, la documentación y el seguimiento durante los últimos tres trimestres. La mejora ha sido notable. Jim presentó las estadísticas. Por ejemplo, se debe realizar una cita para una persona que recibe servicios en el término de los 7 días de recibir la llamada. El sistema debe cumplirse durante tres meses. Los datos se envían a la DBHS y, luego, al AHCCCS. Se ha observado una mejora notable en enero, febrero, marzo y abril. Hacia fines de junio de 2009, Magellan deberá abandonar el proceso de notificación para subsanar un incumplimiento. Se celebran reuniones con los proveedores, a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares. Richard destacó que la Coordinación de la atención es un problema que está presente desde hace diez años. Magellan está trabajando incansablemente para mejorarla, y los resultados son muy buenos. David señaló que la comunidad del AHCCCS recibe muy bien estas mejoras.

- Proyecto de indicadores de raza
 - ✓ La recopilación de datos y de datos demográficos se concentra en la raza y en el grupo étnico de las personas, a fin de evaluar la penetración en la inscripción en toda la población elegible para el AHCCCS y el detalle de desigualdad racial, para poder identificar los patrones de utilización, las estrategias o el crecimiento del programa. El objetivo de este proyecto es concentrarse en la identificación de personas a las que se les debe brindar servicios. Existen, aproximadamente, 1,500 registros que no tienen el campo de identificación de grupo étnico. Los niños de entre 5 y 17 años deben tener una mayor penetración, a fin de poder medir las comunidades hispana, afroamericana y nativa americana. Los archivos a los que les falte información se enviarán a los Proveedores de Adultos y de Niños y a los Enlaces Clínicos correspondientes. Se fijó el 30 de junio de 2009 como la fecha para evaluar y actualizar los datos de manera adecuada. Jim mostró estos datos acerca de las personas inscritas contra el total elegible, y demostró que la inscripción está en aumento, pero no al mismo ritmo que el de la inscripción en general. La población no caucásica está aumentando a un ritmo más acelerado que la caucásica.
- Proyecto de Selección según el Título 19
 - ✓ Clínicas de Atención Directa: 52% de penetración. 48% fuera del Título XIX. El requisito de la DBHS es del 63% (el valor más alto hasta el momento). Se están desarrollando estrategias y nuevas herramientas. Existe una nueva solicitud de remisión en línea que reduce la determinación de 60 días del AHCCCS a entre 4 y 6 días. El recorte de los fondos del Departamento de Seguridad Económica (DES, por sus siglas en inglés) produjo un retraso en este proceso. Se distribuirán 8,500 archivos fuera del Título XIX a los administradores de los centros, para que los distribuyan a los administradores de casos, a fin de que los vuelvan a seleccionar y los corrijan. El segmento más grande de clientes fuera del Título XIX no califica, dado que sus ingresos se encuentran por encima del límite correspondiente al tamaño de su familia. Se tiene conocimiento acerca de esto, y se están volviendo a seleccionar estos archivos. La DBHS está buscando determinar una escala móvil de tarifas para primas y copagos. North Phoenix Visions of Hope, STAR y Compass están trabajando en la capacitación y ayudaron a obtener un aumento del 6% en aquellos que son elegibles para el Título XIX. Nick Margiotta destacó que también se debe capacitar a los Proveedores de las personas sin hogar. El paquete de capacitación se encuentra disponible para todos.
- Proceso de contratación de proveedores para 2010
 - ✓ Los asistentes a la Cumbre de Proveedores analizaron la Estructura y el Comité Gobernante sobre Tarifas que establecerá la estrategia general y la aprobación de los contratos finales, las medidas de desempeño, las prioridades de servicio, las tarifas y los presupuestos de los proveedores. Todos los proveedores estarán invitados a una reunión para analizar la estrategia general, la situación financiera de la RBHA y la forma de establecer prioridades. Se redactarán bosquejos de los acuerdos de los proveedores. Luego, se enviarán las financiaciones de los proveedores a la comunidad de proveedores para su aprobación. Las tarifas finales deberán estar disponibles antes que el año pasado. Los contratos contendrán cláusulas de prórroga automática que impiden que finalicen. Los B-3 vencen al final del año fiscal. Jim desea que se prorroguen. Los proveedores están preocupados acerca de cómo la transición de las RBHA a las PNO afectará sus contratos. Magellan mantendrá los contratos con los proveedores de abuso de sustancias para el año fiscal 2010 separados de los de otros proveedores. Richard destacó que este tema provocaría debates. Sue preguntó acerca de la cláusula de reinversión de la comunidad en el contrato del ADHS y acerca de cómo se obtendría este dinero. Richard respondió que esto todavía no está resuelto, pero destacó que Magellan está proyectando un punto de equilibrio. En el contrato, se prevé que el 7% regresará a la comunidad. Esto demorará de seis a

ocho meses. Los estados financieros finales no estarán listos hasta enero de 2010 y se compartirán en febrero; el estado finalizará una contraposición; por lo tanto, la finalización está proyectada para la primavera de 2010. Los \$6.4 millones absorbidos por Magellan correspondientes al recorte del Título XIX se considerarían fondos destinados a la participación comunitaria. Magellan cuenta con varios programas comunitarios fuera de esta financiación, como los programas comunitarios de beneficios, etc.

ELEMENTO DE ACCIÓN: Continuación de las actualizaciones sobre los análisis de los contratos

▪ **Actualización sobre Servicios para Adultos**

David Covington presentó la siguiente actualización

- El área de interés es que la prestación de servicios se realice en menor escala en la comunidad, para permitir que la RBHA se concentre en sus funciones. En julio de 2008, la RBHA llevó a cabo 27 programas. La comunidad solo llevó a cabo la Red de Respuesta en casos de Crisis de Maricopa (MCRN, por sus siglas en inglés). En 2009, la gran mayoría de estos programas ahora los llevan a cabo entidades de la comunidad, lo cual le brinda más opciones a las personas que reciben servicios.
- ✓ Cuatro Organizaciones de red de proveedores para adultos están a cargo de 18 clínicas, y la RBHA todavía está a cargo de 7. Durante los próximos dos meses, todas las clínicas realizarán la transición a las PNO. Southwest Network y CHOICES operan ocho clínicas cada uno, People of Color Network ahora está a cargo de Centro Esperanza, y Partners in Recovery inauguró Metrocenter esta semana. Se han realizado celebraciones de inauguración.
- ✓ 27 de junio de 2009: East Phoenix y Washington House se unirán a People of Color Network.
- ✓ East Mesa y Gateway se unirán a Partners in Recovery, próximamente.
- ✓ 25 de agosto, UPC y ConnectionsAZ, Inc. pasarán a ser oficiales.
- ✓ Transiciones totales: 28 a la comunidad, lo cual implica un enorme esfuerzo por parte de los directivos y de los equipos de la RBHA, de la DBHS y de la Oficina de Otorgamiento de Licencias para la Atención de la Salud Mental (OBHL, por sus siglas en inglés) para lograr y reducir el traslado a la opción local a 20 meses. Otros estados no han podido lograr este tipo de progreso. David demostró que las clínicas están ubicadas en toda el área de Phoenix. Si bien las clínicas se individualizarán y se personalizarán, la calidad general, los resultados superiores y la integración de la recuperación continúan siendo la responsabilidad de la RBHA. La mayoría de los cargos del sistema para adultos están cubiertos en todos los lugares. Existen protocolos de comunicación, acceso a los recursos, incentivos financieros, perfiles trimestrales del proveedor para proporcionar datos demográficos e informes mensuales (tablero de mando) para mostrar los datos adicionales.
- ✓ Se han desarrollado herramientas para un sistema de cuatro áreas de informe desde los niveles más altos hasta las personas que reciben servicios individuales. Se crearán narrativas por escrito para demostrar el seguimiento y las observaciones que se realizarán. Existe un marco formal para incluir reuniones de dos horas semanales de los ejecutivos de las cuatro PNO, los cuatro contactos de Operaciones facilitados por David y Karen para intercambiar ideas, a fin de diseñar el marco. Steve Dannenbaum lidera un grupo de trabajo clínico los jueves en la tarde. Chris Carson preside una Reunión de Liderazgo Médico para analizar cuestiones clínicas y médicas. Las Reuniones de consulta clínica para el tratamiento comunitario asertivo (ACT, por sus siglas en inglés), los Consejos de la clínica de las personas que reciben servicios y el Proceso de revisión del grupo paritario están encabezados por el Dr. Brenner. El más importante de ellos es el proceso de revisión clínica.
- ✓ Se ha desarrollado un tablero de mando de una página, con dieciocho puntos, en colaboración con los directivos para hacer un seguimiento del estado en cinco categorías: indicadores basados en la recuperación, indicadores clínicos, coordinación de la atención, componentes administrativos y maximización del servicio que la clínica detalla en orden de jerarquía. También se mostró el tablero de mando a la DBHS y, aparentemente, cumple con los criterios. David demostró la facilidad de obtener información coherente y predecible en tiempo real y que ha habido una mejora significativa desde el comienzo del año.
- ✓ Nick Margiotta señaló que, en su opinión, el tablero de mando es una herramienta muy útil.
- ✓ Shawn Thiele y David están colaborando para desarrollar un tablero de mando similar para el Sistema Infantil y los dos grupos se reunirán periódicamente.
- ✓ La semana próxima, habrá disponibles documentos de transición legales.
- ✓ Richard destacó que los resultados serán el área de interés en el futuro y que las redes de proveedores se están reuniendo con Magellan. Se desarrollará un tablero de mando similar con la DBHS para la salud de la comunidad.
- ✓ El Dr. Scarpata destacó que estaba muy impresionado con el tablero de mando.

NUEVOS ASUNTOS

- Richard entregó al estado el primer borrador de la nueva iniciativa de la estructura de Magellan, el viernes 12 de junio de 2009. Magellan ha contratado a un investigador internacional para que trabaje con Richard, Charles Curie y Jeff Boldizar. En los últimos dos meses, han desarrollado el Marco de Resultados para la Recuperación, el Restablecimiento y el Cambio de Vida de Maricopa que se entregó a la DBHS. Todos están entusiasmados con respecto a esta posibilidad de transformación.

ELEMENTO DE ACCIÓN: Richard brindará más detalles acerca de la iniciativa de la estructura de la RBHA presentada al estado en una reunión futura.

COMENTARIOS DEL PÚBLICO

- Ninguno

PRÓXIMA REUNIÓN

La Junta se reunirá en las siguientes fechas: **miércoles 15 de julio de 2009 para la reunión de la Junta**. Todas las reuniones de la Junta se celebrarán en Magellan Health Services, 4129 East Van Buren Street, Ste. 150, Phoenix AZ, 85008, en la Sala de conferencias Cottonwood, de 10:00 a.m. a 12:00 p.m. Los lugares de las Sesiones de Desarrollo se comunicarán a los miembros de la Junta directamente.

Se levantó la sesión a las 11:47 a.m.