



Consejo Comunitario del Sistema de Atención para Adultos
Magellan Health Services
 4129 E. Van Buren, Phoenix, AZ 85008
 Sala de conferencias Cottonwood
 1 de septiembre de 2010, 6 p.m.
 Acta de la reunión

Coordinador(es) de la reunión: Gaye Tolman		Encargada de grabar/tomar notas: Lynda Anderson
Objetivo de la reunión: Aporte de la comunidad al Sistema de Atención para Adultos		
Asistentes: Gloria Abril, miembro de familia; Carolyn Hinkle, CHOICES; Johnny Bergland, miembro de familia/NAMI; Gary Brennan, QCN; Don VandenBrul; APFC; Ann Rider, REN; Jill Hogan, persona que recibe servicios; Mary Robson, Magellan; Gaye Tolman, Magellan; Kaj-Willow Kaemmerer, SBH; Rogelio Calderon, Magellan; Kurt Sheppard, Valle del Sol; Matt Kennedy, Magellan; Rich Beeman, NAMI; Cathy McDowell, REN; Joseph Grant, EMPACT; Jennifer Thorson, Magellan; Lou Ann Tampos, Centro de La Esperanza/CECC, Adrienne Rabick, CRN; Cindy Anderson, SWN; Linda Winter, persona que recibe servicios; Cinda McDermott, REN/persona que recibe servicios; Carol McDermott, NAMI; George Roybal, Magellan; Kathy Bashor, ADHS/DBHS; David Love, miembro de familia; Joyce Woodard, persona que recibe servicios; Marsha Adams, persona que recibe servicios; Jill Rowland, Choices; Maria Reyes, Magellan; Suzanne Rabideau, CRN; Shannon Hunter, persona que recibe servicios; Trish Bleth, Magellan; Pamela Walker, Magellan; Cynthia Henry, ADHS/DBHS; Christy Dye, PIR		
Invitados: Jamie Hernandez, intérprete		
TEMA	PRESENTADOR	ASUNTOS CONSIDERADOS
Presentaciones	Gaye Tolman	Se realizaron las presentaciones.
Foro abierto	Todos	<p>Se expresó preocupación con respecto a las dificultades que se presentaron en la fusión de las clínicas Park North y Townley para las personas que reciben servicios, ya sea que estén dentro de título o no. Las personas que reciben servicios no han podido recibir medicamentos ni han podido reunirse con los médicos; hay preocupación porque las personas que reciben servicios bajarán de categoría; solo un médico y equipo. El administrador del centro no quiso hablar con la persona que recibe servicios. No se notificó a las personas que reciben servicios que la clínica cerraría temprano el día de la mudanza. Los administradores de casos y los médicos no hablaron con las personas que reciben servicios.</p> <p>Choices. Hubo circunstancias inesperadas relacionadas con la fusión: tres médicos renunciaron o se trasladaron a otra clínica; el plazo para la mudanza fue breve; se presentaron problemas con las computadoras; había directrices establecidas para comunicarse con las personas que reciben servicios.</p>

		<p>Choices, de hecho, se disculpa por cualquier problema que hayan tenido las personas que reciben servicios y está trabajando sobre esas preocupaciones de cara a la próxima fusión con Thomas Road y Arcadia. Choices ha solicitado una prórroga de 2 a 3 meses para esta fusión. Fue difícil cerrar una clínica que fue parte del sistema por muchos años, no solo por el efecto emocional sobre los empleados y las personas que reciben servicios, sino por la logística que requirió mudarse de una clínica a otra.</p> <p>La persona que recibe servicios ha solicitado que se envíe a todas las personas que reciben servicios una carta formal en la que se pidan disculpas. Hubo preocupación porque el Servicio al Cliente no se muestra proactivo para pedir disculpas; esto muestra una falta de respeto hacia las personas que reciben servicios. También se manifestó que hay algunas personas que reciben servicios que están rechazando cualquier ayuda ofrecida y que no se muestran respetuosas con el personal de las clínicas. De acuerdo con sus directrices, el Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS, por sus siglas en inglés)/División de Servicios de Salud Mental (DBHS, por sus siglas en inglés) aprobó la redacción empleada en la carta de notificación.</p> <p>Se consideró a qué nivel se tomó la decisión de la fusión, impulsada por recortes de presupuesto por parte de la legislatura, redimensionar para ajustar los parámetros con los equipos clínicos, aprobación por parte de ADHS/DBHS, Magellan, la Organización de Red de Proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) y, posiblemente, AHCCCS. Choices decidió la fecha de fusión debido al vencimiento de su contrato de alquiler.</p> <p>Se consideró la dificultad de reemplazar a los médicos y a los enfermeros profesionales, el reclutamiento activo por parte de otros departamentos del estado, la falta de psiquiatras, la reorganización de los equipos en otras clínicas.</p> <p>Se recomendó que el personal, las personas que reciben servicios, las familias y los miembros comunitarios se reunieran para considerar estas cuestiones en los Consejos de Asesoría Clínica, que se brindara ayuda con el proceso de toma de decisiones, que se utilizaran estas experiencias para la fusión de las clínicas Thomas Road y Arcadia, que se consideraran los obstáculos y las posibles soluciones, que la gerencia de las clínicas se comunicara con las personas que reciben servicios dentro de título para reprogramar las citas y que hablaran con las que están fuera de título para proporcionar alternativas.</p> <p>Se debatió cómo serán los próximos 3 a 4 años para el sistema: más personas que necesiten servicios, menos dinero, menos psiquiatras y enfermeros profesionales, factibilidad de realizar citas por video.</p>
Línea directa de recursos comunitarios	Mary Robson	La línea directa se creó para ofrecer una forma de comunicarse con las personas y ayudarlas a encontrar recursos en la comunidad para reemplazar los servicios perdidos para las personas que reciben servicios fuera de título. Una de las pérdidas más significativas fue la pérdida de las relaciones con otras personas.

El número de teléfono de la línea directa de recursos comunitarios es 602-759-8175.

Se identificaron tres subcomités:

Reclutamiento: Navegadores de recursos.

Capacitación: Se trabajó con la Red de Empoderamiento para la Recuperación (REN, por sus siglas en inglés), la Oficina de Derechos Humanos, el Centro de Aprendizaje Magellan sobre cómo relacionarse con las personas y la comunidad y cómo hacer para que participen; la Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI, por sus siglas en inglés) ha ofrecido un lugar en su oficina y ha firmado un contrato para manejar a los voluntarios, para extender este esfuerzo a todo el estado.

Comunicaciones: Información del programa para las PNO, número de teléfono al cual llamar, trabajar con un consultor de medios de comunicación, creación de un logotipo; un apoyo para la autonomía, impulsado por People Who Care (personas que se preocupan), cómo contactarse con los recursos comunitarios.

El programa necesita voluntarios para las líneas de teléfono y personas que hablen español; las llamadas se pueden recibir en el hogar del voluntario o en la oficina de NAMI; todos pueden recibir asistencia: los pacientes de Salud Mental en General y Abuso de Sustancias (GMH/SA, por sus siglas en inglés), las personas con una enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés) y las personas fuera de título; el horario de atención es de 9 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. Se sugirió incluir en el programa: el sistema infantil, crisis, discapacidades del desarrollo (DD), hospitales, bibliotecas y el consejo ecuménico.

Las personas fuera de título pueden recibir cajas con alimentos cuando se solicitan a través de otra persona o agencia, p. ej., el banco de alimentos St. Mary's Food Bank.

Las personas fuera de título ya no cuentan con administradores de casos para ayudarlas a completar el papeleo para la asistencia y no pueden llamar a Servicio al Cliente para recibir asistencia.

El programa comenzará a hacer un seguimiento de los datos con respecto a los servicios que se perdieron y con qué se los reemplazó, y comenzará a explorar la posibilidad de colocar voluntarios en clínicas o en la comunidad. Valle de Sol permitirá que las personas fuera de título se reúnan en sus oficinas.

El sistema infantil ha estado trabajando para descubrir apoyos naturales para los niños y finalmente ha comenzado a considerar el sistema para adultos en la búsqueda de apoyos naturales.

		Un resultado positivo del cambio en la pérdida de servicios es que las personas están tratando de comunicarse con otras personas para ayudar a mejorar los servicios que están disponibles.
Otros asuntos		<p>REN ha recibido un Programa de Apoyo de Subsidios de la Administración de Abuso de Sustancias y Servicios de Salud Mental (SAMSHA, por sus siglas en inglés) de 3 años, un programa que abarca todo el estado; se ha asociado con la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares; ofrece foros, remarca qué servicios y actividades están disponibles, participar en las distintas oportunidades que se presenten en la comunidad, se reúne con las Autoridades Regionales de Salud Mental (RBHA, por sus siglas en inglés); tendrá una base de datos en el sitio web de REN. Se sugirió extenderse a los distintos programas de AHCCCS de los condados y colocar pósteres en las clínicas. El sábado, REN ha comenzado su programa GLBTQ para las personas que reciben servicios dentro de título.</p> <p>Chinches de cama: Infórmese sobre los servicios adicionales y el equipo protector que se necesita para ayudar a solucionar este problema. Choices se ha vuelto proactivo en lo que respecta a ayudar a las personas que reciben servicios.</p> <p>Centro de Aprendizaje: La capacitación “Ayudar a la persona que ayuda” (Help the Helper) se llevará a cabo en octubre (7, 14, 21 y 28) y noviembre (9, 16, 27 y 30), de 9 a.m. a 12 p.m., en cuatro clases distintas. Rogelio Calderon enviará información por correo electrónico, en un Aviso al Proveedor y en “Achieve”.</p> <p>La reunión de NAMI del 7 de septiembre contará con la presencia de Sue Davis como oradora; se realizará en el Scottsdale Senior Center.</p> <p>La revista Forbes ha publicado un artículo muy bueno sobre el suicidio.</p> <p>La persona que recibe servicios necesita un colchón de una plaza; comunicarse con Mary Robson o Intercambio Comunitario; un asistente se ha ofrecido para donar un colchón.</p>
Puntos del orden del día para futuras reuniones	A determinar.	
Próxima reunión:	6 de octubre de 2010, 6 p.m., Magellan Health Services, Cottonwood	
Inicio formal:	6:05 p.m.	
Se levanta la sesión:	7:28 p.m.	