

Administración de Salud Mental Regional de Magellan of Arizona para el Condado de Maricopa

Actas de la reunión de la Junta Gobernante del 9 de abril de 2008

PRESENTES:

Miembros Comunitarios de la Junta Gobernante:

Ted Williams: Presidente de la Junta

Director Ejecutivo de ABC Housing; Representante del Director Ejecutivo de Proveedores de Servicios para Adultos

Matt Kennedy

STAR. Representante de Individuos Adultos que Reciben Servicios

Sue Davis

Vicepresidenta Emérita de NAMI; Representante de las Familias

Nick Margiotta

Departamento de Policía de Phoenix; Representante del Miembro Comunitario

Luz Sarmina

Directora Ejecutiva de Valle Del Sol; Representante del Director Ejecutivo de Proveedores de Servicios para Niños

Valerie Van Auker

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

Miembros de Magellan de la Junta Gobernante:

Chris Carson M.D., Presidente de la Junta

Director Ejecutivo de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Andrea Smiley

Oficial Ejecutivo de Relaciones de la Comunidad de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Andrew Mebane M.D.

Oficial Ejecutivo de Asuntos Médicos de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Brenda Benage

Oficial Ejecutivo de Transformación del Sistema de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Dan Wendt

Oficial Ejecutivo de Calidad de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Personal de la Junta Gobernante

Lynette Tolliver: Administradora de la Junta Gobernante

AUSENTES:

Gaye Tolman, Oficial Ejecutiva para la Recuperación y el Restablecimiento de la Salud Mental de la RBHA del Condado de Maricopa

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

INICIO DE SESIÓN: 10:00 a.m.

Actas de la reunión de la Junta presentada para la reunión del 26 de marzo de 2008:

Se presentó una moción para que la Junta aprobara las Actas de la reunión del 26 de marzo de 2008. La Junta las aprobó en forma unánime.

ACTUALIZACIONES DE MAGELLAN

Actualización sobre Operaciones

Jim Stringham proporcionó una actualización a la Junta:

- Proceso de limpieza de los datos demográficos
 - Magellan trabaja en dos procesos con respecto a este asunto: 1. La etapa inicial relativa al procesamiento de los datos demográficos. 2. La realización de controles e informes constantes a los proveedores y a Magellan, a fin de identificar los asuntos que requerirán asistencia técnica.
 - Magellan lleva a cabo informes de los miembros en las listas estatales que tienen datos demográficos faltantes. Los datos recolectados por los proveedores indicaron que los datos demográficos no llegaban a Magellan o habían sido rechazados por varias razones, incluidas las siguientes: registros de casos de crisis no enviados dentro del período de 45 días, registros con fechas anteriores al 1 de septiembre de 2007.
 - Magellan generará un informe de distribución semanal que categorizará los datos que se revisarán de forma interna, y los que se enviarán a los proveedores para determinar cuáles son las fechas que están cerca de quedar excluidas del período.
 - La junta preguntó sobre la cantidad de miembros con datos demográficos faltantes o rechazados. Jim Stringham declaró que la cantidad total es de casi 15,000 miembros, y que están distribuidos entre los proveedores relacionados con las crisis, los Centros de Cuidado Psiquiátrico, las clínicas de atención directa y otros proveedores con datos demográficos faltantes por razones ajenas a las crisis. Esta cifra cambia diariamente debido a las correcciones de los errores que se encuentran. La División de Servicios de Salud Mental (DBHS por sus siglas en inglés) revisa los datos demográficos atrasados; sin embargo, Magellan revisa

ACCIÓN: La junta recibirá una actualización de Jim Stringham con respecto a todos los aspectos de las operaciones.

ACCIÓN: La junta recibirá una actualización sobre el estado del esfuerzo de limpieza.

Transición a las Organizaciones de Red de Proveedores (PNO, por sus siglas en inglés)

Karen Lennox proporcionó una actualización a la junta sobre varios temas:

- Actualización sobre el plan de transición de las PNO
 - Magellan actualiza el Plan de Transición de las PNO semanalmente, a medida que se llevan a cabo las tareas y luego, lo envía a la DBHS.
 - Los asuntos principales sobre los que se trabaja actualmente son los siguientes: Las negociaciones financieras con la Red de Organizaciones Proveedoras y los Proveedores de Servicios directos para el reembolso de los servicios que se prestaron. Los asuntos relacionados con la OBHL (Oficina de Salud Mental y Otorgamiento de Licencias) con respecto a subarrendar espacio de las clínicas, y las formas correctas para que las PNO interactúen con Magellan.
 - Magellan y las Organizaciones de Redes Proveedoras han completado un 75% de la preparación para la Fase Uno de la transición clínica.
 - La junta preguntó si la PNO recibió la versión más actualizada del plan. Magellan declaró que el plan y la actualización subsiguiente no se habían compartido con la PNO, ya que el plan todavía no había sido aprobado por la División de Servicios de Salud Mental (DBHS por sus siglas en inglés). Sin embargo, los principios clave del plan se han informado a la PNO de forma extraoficial.
 - La junta declaró que la comunicación es de suma importancia y que Magellan debe compartir el plan no aprobado con la PNO, a fin de que todos los miembros posean la misma información. La junta sugirió que los planes no aprobados se reconozcan como un borrador con una fecha, o una versión, para dejar en claro que todavía no se los ha aprobado.
 - La junta pidió un margen de tiempo definido para la transición de la Fase Uno. El Dr. Carson comentó que este punto quedaría sin decidirse hasta que todos los asuntos se hayan analizado.
- Actualización sobre el otorgamiento de licencias de la OBHL
 - Magellan trabaja sobre asuntos de otorgamiento de licencias con respecto al personal establecido en el mismo lugar.
 - Las regulaciones de la OBHL establecen que dos organizaciones distintas no pueden tener licencia para funcionar en el mismo espacio físico; además, una segunda organización no puede funcionar más de 20 horas por semana. Si se excede este límite, se necesita una licencia.
 - La OBHL envió una carta con cuatro alternativas posibles y pidió que Magellan enviara un plan documentado antes del 14 de abril de 2008 con su elección. Las cuatro alternativas son las siguientes:
 - 1) Que el personal establecido en el mismo lugar trabaje 20 horas o menos por semana.
 - 2) Tener dos espacios separados con licencias individuales por organización.
 - 3) Que Magellan Health Services se convierta en el empleador del personal establecido en el mismo lugar.
 - 4) Que Magellan sólo contrate a profesionales o personal con licencias propias para trabajar en el mismo lugar en lugar de contratar proveedores individuales.

ACCIÓN: La junta recibirá una copia de la carta de la OBHL con las alternativas por parte de Chris Carson.

ACCIÓN: La junta recibirá una actualización sobre el plan de otorgamiento de licencias enviado a la OBHL y la respuesta recibida de la OBHL.

ACCIÓN: La junta recibirá una actualización sobre los asuntos de otorgamiento de licencias por parte de Karen Lennox en la próxima reunión de la junta.

ACCIÓN: La junta recibirá una actualización para ver si Magellan of Arizona ha otorgado el plan de Transición de la PNO más reciente marcado como:

Borrador – Sin aprobación del Departamento de Salud de Arizona a la PNO que participan en el proceso de transición de las clínicas de cuidado directo.

Actualización sobre clínicas

Carole Matyas proporcionó una actualización a la junta sobre varios temas:

- Actualización sobre el Plan de servicio individual (ISP por sus siglas en inglés)
 - El sistema electrónico del ISP es el próximo paso del contrato acordado por Magellan acerca de las historias clínicas electrónicas.

- Las clínicas de Magellan brindaron una demostración final del ISP electrónico a la DBHS, y ésta aprobó el sistema. Magellan implementará el sistema del ISP en las dos clínicas de transición y luego, a todas las demás clínicas antes del 1 de mayo de 2008.
- La junta preguntó si el sistema cuenta con firewalls para proteger la información de los consumidores; la respuesta es “sí”. El ISP electrónico cumplirá con las normas de la HIPPA y contará con el consentimiento de los beneficiarios.
- Actualización sobre el personal
 - Carole repartió a los miembros de la junta una lista actualizada de liderazgo en cada sitio.
 - Hay cuatro Directores Regionales: Sandy Dale (siete sitios); Keith Press (siete sitios); Stacy Garner (siete sitios); Joel Conger (dos sitios de transición). Joel Conger sigue siendo el Director Regional de Transición activo. Estos líderes se concentrarán en todas las funciones administrativas de la clínica.
 - Liderazgo clínico: Jill Rowland será el líder de los Servicios Directos, Jill Robinson y Chris Damle son los Directores Clínicos Regionales, Alicia Cowdrey es la Gerente de ACT. Estos líderes se concentran en todos los aspectos clínicos del plan dentro de las clínicas.
 - Hay tres líderes de grupos paritarios asignados a siete sitios cada uno, a fin de desarrollar relaciones de mentores paritarios y mentores familiares.
 - Sal Altamirano ha aceptado el puesto de Director de Enfermería y comenzará dentro de dos semanas, aproximadamente, y actualmente Magellan tiene dos candidatos para el cargo de Director del Área Médica.
 - Magellan desarrolló puestos sénior de mejoramiento de la calidad para que las clínicas interactúen con el Departamento de Mejoramiento de la Calidad de la administración del sitio.
 - La junta consideró establecer un plan de carrera para que puedan ascender los Administradores de Casos (AC) que realizan un trabajo fantástico. Magellan tiene un plan de carrera activo que se describe en el plan para incluir entrenadores de Administradores de Casos. Magellan utiliza una técnica de Administración del Desempeño para que los Administradores de casos mejoren su desempeño cuando se identifique esta necesidad.
- Actualización sobre Entrenamiento
 - El desarrollo está en vías de ejecución. El Equipo de Entrenamiento ha completado el proceso de entrenamiento, y ahora el Equipo Clínico desarrolla los módulos más allá del modelo básico.
 - El entrenamiento de los Administradores de Casos tendrán un enfoque práctico para obtener mejores resultados de entrenamiento.

ACCIÓN: La junta recibirá una actualización por parte de Carole Matyas con respecto a los módulos avanzados de entrenamiento clínico de los Administradores de Casos.

- Actualizaciones sobre facturación
 - Según una auditoría interna reciente, las clínicas se enteraron de que no estaban enviando reclamaciones totalmente limpias para la facturación adecuada. Magellan revisa el sistema de facturación para asegurarse de que todas las correcciones se hayan completado.
- Actualización sobre la renovación de las clínicas
 - La renovación de la recepción de Cave Creek se ha completado. La recepción de la clínica 1300 está programada para comenzar dentro de las dos próximas semanas. La clínica East Mesa será la próxima.
- Actualizaciones sobre el transporte
 - Carole tiene programado reunirse con Total Transit el 10 de abril para considerar formas de mejorar el servicio, según los resultados de satisfacción de los clientes.
 - Carole se reunió con ComTrans hace seis semanas para considerar los resultados de satisfacción del cliente.
 - Magellan ha designado en cada sitio un Coordinador de Transporte, que tiene la autoridad para dirigir cualquier área de servicio con proveedores. ComTrans ha realizado mejoras significativas según las consideraciones con los Coordinadores de transporte, y Magellan busca tener el mismo éxito con Total Transit.

ASUNTOS ANTERIORES

Actualización sobre remisiones

Sarah Maloney, Oficial Ejecutivo de Asuntos Administrativos de Magellan of Arizona proporcionó a la Junta una descripción detallada con respecto al proceso de remisiones y el sistema de seguimiento.

- ¿Qué hacen los Asociados de Servicio al Cliente (CSA por sus siglas en inglés) cuando reciben una llamada?
 - Los Asociados de Servicio al Cliente delimitan la necesidad y determinan la población a la que pertenece el individuo.
 - Una vez que la necesidad y la población del individuo se determinan, el Asociado de Servicio al Cliente procede a buscar el mejor proveedor para brindar los servicios necesarios. A través de este proceso, el asociado reúne

más información en profundidad sobre los servicios necesarios, por ejemplo: ¿la persona está embarazada? ¿Hubo abuso de sustancias? ¿La persona recibe servicios a través de otra Autoridad Regional de Salud Mental? ¿El médico lo remitió para un servicio? ¿y de qué servicio se trata?

- En el caso de la evaluación de enfermedades mentales serias (SMI), evaluación ordenada por un tribunal o tratamiento ordenado por un tribunal, los Asociados de Atención al Cliente tienen un proceso de remisión que irá directamente a Osborn Clinic para las evaluaciones emergentes. Se envían más evaluaciones de rutina a un sistema de buzón de evaluaciones para programar una cita. En el caso de que no sea SMI, o si quien llama es GMH, el CSA seguirá reuniendo más información.
- Los CSAs utilizan un programa detallado que buscará a los proveedores que coincidan con las necesidades de la persona que llama, por ejemplo: servicios proporcionados, código postal, capacidad disponible por proveedor.
- Control de los Asociados de Servicios al Cliente (CSA)
 - Los supervisores de los CSA observan a cada asociado, mediante un control de Mejoramiento de la Calidad interno, durante dos horas en un intervalo de dos semanas.
 - Para el Mejoramiento de la Calidad también se utilizan llamadas al azar para evaluar la calidad del Servicio al Cliente.
 - Hay Grupos de Trabajo de Proveedores que visitan el sitio y escuchan las llamadas, y luego se reúnen con Sarah y su personal para tratar sus consideraciones.
 - El Departamento de Servicio al Cliente trabaja cerca del Departamento de Enlace con Proveedores, en relación con las necesidades de capacidad del proveedor a fin de equilibrar las remisiones entre los proveedores.
 - Los Asociados de Servicios al Cliente tienen reuniones grupales antes de comenzar cada día.
- Herramientas
 - Los CSA tienen incentivos diarios y semanales para el apoyo grupal y cuentan con desafíos emocionantes.
 - Hay pizarras para ver las capacidades actualizadas de los proveedores y la disponibilidad actual.
 - La junta preguntó cómo se determina la capacidad del proveedor. Mediante el Departamento de Redes de Magellan, Brenda Benage confirmó que la capacidad del proveedor se determina mediante la capacidad de financiación del proveedor que proporciona los casos.

NUEVOS ASUNTOS

Nick Margiotta proporcionó una actualización sobre el resumen del Sistema de Crisis

- Magellan debe enorgullecerse del gobierno compartido, la toma de decisiones y la educación de la junta, ya que funcionan adecuadamente.
 - Sería maravilloso que entre los asistentes hubiera más proveedores.
 - Nick habló con más de 100 representantes individuales de la comunidad (proveedores y beneficiarios) y descubrió que hay una cantidad enorme de servicios y proveedores comunitarios, pero que tienden a trabajar aislados y no están bien integrados.
 - Nuestro sistema de cuidado necesitará llegar a la causa de raíz de los asuntos de los individuos en nuestra comunidad y abordar lo que sucede. Nick comparó cada aspecto de los servicios que se brindan con una “curita”, que no abarca a la persona por completo ni a toda la crisis que se enfrenta.
 - El sistema de crisis debe usar un enfoque de tratamiento coordinado con un sistema de socios de cuidado en Arizona, y no debe dejar ir a los beneficiarios hasta que toda la situación de crisis se haya abordado por completo y no sólo la preocupación de la crisis inmediata.
 - La integración comunitaria puede explorar los problemas que existen y usar los recursos disponibles, por ej. el uso de grupo paritario para ayudar a los miembros de transición, encontrar refugios en la comunidad, hacer llamadas telefónicas para la transición.
 - La comunidad realmente necesita una tercera instalación psiquiátrica de primer nivel en east o north Valley para manejar las necesidades de la comunidad y el volumen de individuos que aparecen en este tipo de instalaciones. Estas instalaciones son una pieza integral para la viabilidad de los esfuerzos de distracción en el encarcelamiento.
 - Los servicios de crisis deben estar disponibles para un individuo (con SMI/sin SMI, inscripto, no inscripto, etc.) que se presente en todo el Sistema de crisis y esté abierto a comprometerse con los servicios disponibles.

NUEVOS ASUNTOS PROPUESTOS

1. La junta pidió un informe de progreso de los aumentos en la financiación para los programas de grupo paritario, sobre la base de los comentarios realizados en el último Foro de la Comunidad.
2. La junta pidió un informe de progreso del Departamento de Niños que incluyera el progreso del puesto de Jefe de Departamento.

- El Dr. Carson le informó a la junta que la descripción de las tareas del puesto de Jefe del Departamento de Niños se había enviado a Recursos Humanos para su aprobación. La descripción de las tareas relativas al puesto se enviará para la consideración de los candidatos la próxima semana.

COMENTARIOS DEL PÚBLICO

Sandy Fitzpatrick con el centro STAR Recovery Center, y beneficiaria de los servicios durante cinco años, comentó:

- Cuatro centros de recuperación cerraron sus servicios de recepción de miembros debido a la financiación insuficiente por parte de Magellan.
 - Magellan comunicó que los programas de apoyo a los grupos paritarios de la comunidad se aumentarían un 3%, pero hace dos años que los centros de recuperación no reciben aumentos y los salarios están congelados.
 - Se les dijo que si podían mostrarle al Departamento de Finanzas que estaban facturando más de lo que recibían, se les darían fondos adicionales. Pudieron comprobarlo, pero quedó pospuesto.
 - El sistema de crisis está sobrecargado y los centros de recuperación están en peligro de cierre, y esto dejarán sin servicios a las personas que reciben servicios.

PRÓXIMA REUNIÓN

La junta se reunirá en las siguientes fechas: **miércoles 23 de abril de 2008** y **miércoles 14 de mayo de 2008 para las reuniones de la Junta**, y **miércoles 30 de abril de 2008 para las Sesiones de desarrollo de la Junta**. Todas las reuniones de la junta tendrán lugar en Magellan Health Services, 4129 East Van Buren Street, Ste 150, Phoenix AZ, 85008 – Sala de conferencias de 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 12 p.m.