

Actas de la reunión de la Junta Gobernante del 10 de diciembre 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 para Adultos

Sue Davis

Vicepresidenta Emérita de NAMI; Representante de las Familias

Nick Margiotta

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

Luz Sarmina

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

Valerie VanAuker

Representante de los Miembros de Familia 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 PhD. : Presidente de la Junta

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

Jim Stringham

Principal Oficial de Operaciones de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Shawn Thiele

Oficial Ejecutiva de Servicios a Niños y Jóvenes, Condado de Maricopa RBHA

Brenda Benage

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

Dan Wendt

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

Gaye Tolman - Teleconferencia

Oficial Ejecutiva para la Recuperación y el Restablecimiento de la Salud Mental, de la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa

Asesor de Junta

Charles Curie - Director, The Curie Group

Personal de la Junta Gobernante

Lynette Tolliver: Administradora de la Junta Gobernante

AUSENTES:

N/A

INICIO DE SESIÓN: 10:00 a.m.

Actas de la reunión de la Junta presentadas para la reunión del 12 de noviembre de 2008:

Se presentó una moción a la Junta para aprobar las Actas del 12 de noviembre de 2008. La Junta aprobó las actas de manera unánime.

Anuncios de la Junta

- Nick Margiotta anunció que había asistido a la Conferencia Nacional con Magellan, y que actuó como uno de los co-presentadores sobre temas acerca del Sistema de Maricopa. Vino mucha gente después de la presentación para considerar el tema de la singularidad que tiene la asociación de Maricopa con la División de Servicios de Salud Mental (DBHS, por su sigla en inglés), la Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA) de Magellan of Arizona, los proveedores y la comunidad.
- Nick Margiotta anunció que la Administración de Veteranos (VA) no ha alcanzado todos sus objetivos mediante su propio acuerdo con la comunidad, y esta declaración sirve como corrección de una declaración previa presentada en una reunión anterior de la Junta.
- La Junta anunció que el personal del Programa The Villages dará una presentación en la reunión del Consejo Comunitario para Adultos, programada para el 7 de enero de 2009, y la Junta está invitada a la reunión.

ACTUALIZACIONES DE MAGELLAN

Actualizaciones de Magellan of AZ

Richard Clarke proporcionó una actualización a la Junta:

- Foro ¿Cómo lo estamos haciendo?

- Magellan presentó con éxito el quinto Foro ¿Cómo lo estamos haciendo? Entre los asistentes hubo individuos que reciben servicios y miembros de familia, representantes de la División de Servicios de Salud Mental (DBHS, por su sigla en inglés), directores de Magellan y miembros de la Junta Gobernante. El foro fue co-presentado por Richard Clarke y Kathryn Ayotte. Richard proporcionó a la Junta una descripción general de los temas tratados, incluyendo el Sistema de Atención Infantil, Participación comunitaria en las Comunicaciones, Servicio al cliente, Reacción ante una crisis, Transición a las Organizaciones de Red de Proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) para Adultos con representantes de la Red Southwest y CHOICES, que facilitan la consideración de asuntos de las PNO, Competencia Cultural, Clínicas de Atención Directa, Empleo y Rehabilitación, Servicios Residenciales, y Recuperación y Restablecimiento.
- Se consideraron los temas de ciertas áreas del Sistema de Atención Infantil y preguntas acerca de cómo funciona el proceso de facturación, y cómo opera ClaimTrak. La audiencia también preguntó acerca de cómo Magellan apoya los servicios especializados con el Equipo del niño y la familia. Magellan también recibió cumplidos sobre el crecimiento que se ha producido en los servicios infantiles, junto con otras mejoras durante varios años.
- El Servicio al Cliente se dedicó en forma activa a desarrollar más Especialistas en Beneficios, teniendo en cuenta el alto índice de renovación de personal de los Administradores de casos (CM's), para ubicar y establecer beneficios que puedan ayudar a los individuos que reciben servicios en su recuperación.
- Los miembros del foro dieron a conocer su valoración del Sistema de Crisis, y hubo sólo una inquietud acerca de la Línea de Ayuda Telefónica y la dificultad para comunicarse con alguien para recibir un apoyo generalizado.
- Hubo inquietudes acerca de cómo Magellan está tratando el tema de los altos índices de renovación de personal de Administración de Casos en los últimos quince meses.
- Se consideraron los asuntos del acceso a los servicios de Empleo y Rehabilitación, y las estrategias de comunicación utilizadas para educar a la comunidad.
- Magellan fue alabado por el nuevo ambiente abierto y cordial en las recepciones de las clínicas.
- El próximo Foro "¿Cómo lo estamos haciendo?" se realizará el 3 de febrero de 2009, de 4 p.m. a 6 p.m. en el restaurante mexicano El Peñasco, en Tempe, AZ.

ACCIÓN: La Junta recibirá el informe finalizado del quinto Foro "¿Cómo lo estamos haciendo?"

- Foro de Desarrollo del Servicio
 - El foro se centró en las necesidades de servicio en East Valley. Los asistentes fueron personas que reciben servicios y sus familiares, representantes de los departamentos de policía y bomberos, proveedores, agencias de Apoyo a la comunidad, representantes del gobierno y diversos miembros de la comunidad.
 - Trataron el tema de cómo crear un mayor acceso a los servicios, incluyendo la reducción de los tiempos de viaje para los individuos que reciben servicios, así como la necesidad de ampliar el servicio de Apoyo de los Grupos Paritarios y Familiares y el Centro de Atención de Urgencias para la Desintoxicación en East Valley. NAMI comentó que les gustaría ser parte del desarrollo. La comunidad estaba muy entusiasmada por poner en marcha estos servicios, y brindaron muchas sugerencias acerca de cómo involucrar a los socios comunitarios adecuados en el proceso de planificación.
 - La pregunta adicional fue: ¿Qué capacidad debería tener el Centro para la Desintoxicación? ¿Cuánto espacio para pacientes internados, en comparación con el espacio para veintitrés pacientes ambulatorios? ¿Cuál es el marco de tiempo para completarlo? ¿Cómo se aumenta el compromiso de los individuos que reciben servicios/ sus familias, los miembros comunitarios y hospitales dentro de este diseño? ¿Habrá foros adicionales para tratar el tema de los servicios de East Valley? ¿Cómo trabajarán juntos Magellan y los proveedores para comprometer en forma activa al Departamento de Policía, el Departamento de Bomberos y el Sistema de Atención de Urgencias? ¿Cómo trabajarán las compañías de seguro con todos los socios del sistema para asegurar una transición sin problemas?

Actualización sobre Operaciones

Jim Stringham brindó una descripción general de las actualizaciones para la Junta:

- Plantilla estatal

- La Junta Gobernante redactó y envió una carta a la División de Servicios de Salud Mental (DBHS, por su sigla en inglés) para solicitar el acceso a la Plantilla estatal con el objeto de ayudar a los proveedores a reducir las inscripciones duplicadas, teniendo la habilidad para ver si las personas están actualmente inscritas en otra Autoridad Regional de Salud Mental (RBHA) u otro proveedor, para establecer la elegibilidad T-19/T-21 y otros temas de elegibilidad que correspondan.
- La carta se envió a la División de Servicios de Salud Mental. La Junta recibió una respuesta confirmando que la Plantilla estatal no estará disponible para que los proveedores tengan un acceso total a ella. Los proveedores seguirán usando la versión de la Plantilla estatal para Magellan.
- La versión para Magellan está disponible para que los proveedores la utilicen de dos maneras.
 1. Los proveedores pueden acceder a la Plantilla estatal en el sitio web de Magellan, de manera individual.
 2. Los proveedores pueden usar el programa de búsqueda de informes 270/271. El informe 270 es la búsqueda de elegibilidad y pedidos de beneficios, el informe 271 es el archivo de respuesta.
- La Junta leyó toda la carta de respuesta de la División de Servicios de Salud Mental y preguntó si había un tema de definiciones para considerar acerca de la declaración de "Sistema Organizado". La Junta además afirmó que los proveedores participan de actividades conjuntas, como se comenta en la carta. Magellan confirmó que esto es correcto entre la Autoridad Regional de Salud Mental y los proveedores.
- La Junta consideró la posibilidad de dedicarse más a este asunto en el futuro, pidiendo una segunda opinión legal para definir el "Sistema organizado". La Junta además sugirió tratar esto con las demás Autoridades Regionales de Salud Mental en Arizona.

ACCIÓN: La Junta recibirá una actualización de Richard Clarke en una futura reunión de la Junta acerca de la definición de Sistemas Organizados del Departamento Legal de Magellan y los próximos pasos de Magellan.

▪ Datos Demográficos

- Magellan actualizó a la Junta declarando que ha habido un gran progreso en el tema, en forma sistemática. Magellan sigue trabajando en varios asuntos mediante un trabajo de ordenamiento. Magellan se reunió con la División de Servicios de Salud Mental en la primera semana de diciembre de 2008, para considerar el asunto de la cuantificación de los balances identificados en los datos demográficos faltantes.
- La Junta cuestionó el conteo de los datos demográficos faltantes de los reclamos abiertos por la crisis. Magellan declaró que hay aproximadamente entre 5,000 y 6,000 en este momento. La Junta además cuestionó por qué otros servicios de crisis en el país están cerrados luego de haber proporcionado los servicios, mientras que el sistema de crisis de la Autoridad Regional de Salud Mental de Maricopa debe permanecer abierto. Magellan le propuso a la División de Servicios de Salud Mental que trate los episodios de crisis como un segmento, y que el modelo nacional se abra para el individuo en una crisis, brindando el servicio y cerrándolo cuando haya terminado. Por otra parte, Magellan puede remitir al individuo a una agencia para que reciba servicios. En caso de ser remitido, la agencia podría tomar la entrada e inscripción para apoyar los servicios en curso.
- Magellan solicitó su inclusión en la próxima reunión del Comité de datos de la División de Servicios de Salud Mental, y redactará una carta proporcionando documentación de apoyo de los proveedores en caso de crisis en este proceso.

Actualización del Sistema Infantil

Shawn Thiele-Sacks proporcionó una actualización a la Junta.

- Proceso de Revisión del Rendimiento (PRP, por su sigla en inglés)
 - La División de Servicios de Salud Mental actualmente revisa los comentarios de Magellan y los proveedores para modificar las mejoras del proceso, y planifica realizar la transición del PRP a Magellan en julio de 2009.
 - La División de Servicios de Salud Mental ha identificado áreas en particular y solicitó a Magellan que busque un proceso de planificación para la revisión en colaboración. Este proceso debería cubrir la frecuencia de las revisiones del proveedor, la cantidad de revisiones por proveedor, el proceso de contratación, certificación y capacitación de los revisores, la estructura y calidad de las sesiones de respuesta del proveedor, y el desarrollo de un plan de mejoras del rendimiento para apoyar el resultado de las revisiones.

ACCIÓN: La Junta recibirá una actualización de Shawn Thiele-Sacks acerca de la reunión por el Proceso de Revisión del Rendimiento del 18 de diciembre de 2008.

- Transición a la Edad Adulta
 - Magellan y la comunidad de proveedores han trabajado en un proyecto piloto para menores de entre dieciséis años y medio y veintiún años de edad. El Departamento de Servicios de Salud Mental ha finalizado un Protocolo de Transición a la Edad Adulta (TAP), que está alineado con el proyecto piloto.
 - El TAP permite que el proceso de transición comience a los diecisiete, en lugar de hacerlo a los diecisiete y medio, agregando 6 meses para comenzar el proceso. Además inicia el proceso de identificación de jóvenes a los dieciséis y medio, otorgando un tiempo de preparación de seis meses para determinar la elegibilidad por enfermedad mental grave.
 - Magellan ya ha avanzado asegurando una certificación profesional doble para las clínicas Garden Lakes y West Camelback, para que puedan proporcionar servicios tanto para jóvenes como para adultos.
 - La Junta consideró las inquietudes en la comunidad, en los casos en que los miembros de familia de los jóvenes en transición participaban desde un principio en el tratamiento de sus hijos y que, sin embargo, durante la transición a los servicios para adultos ya no estaban involucrados porque los jóvenes estaban emancipados. La Junta preguntó qué hacía Magellan mediante la capacitación del proveedor para superar ese obstáculo. Shawn afirmó que Magellan utiliza el modelo Rusty Clark, que se combina bien con el tipo de práctica del Equipo del Niño y la Familia, y actualmente buscan reestructurar los subcomités para pasar a tener dos comités centrales de familia y juventud, que se centrarán en un tratamiento de los temas y resultados con una mayor colaboración.
 - La Junta preguntó si el piloto tiene un componente de evaluación. ¿Cómo sabría si fuera un piloto exitoso y cuál sería el costo?
 - Magellan afirmó que el costo no está disponible en este momento, sin embargo, hay un componente de evaluación y Magellan actualmente está recabando información, con lo que espera tener los resultados antes de mediados de diciembre de 2008.
 - La Junta preguntó sobre los niños en detención juvenil que cumplen dieciocho años, y si este proceso será incorporado una vez aprobado el piloto. Magellan declaró que esto se utilizaría en forma unilateral para todos los individuos en este rango de edad que reciben servicios.

ACCIÓN: La Junta recibirá una actualización de Shawn Thiele-Sacks acerca de la información recabada del piloto.

Actualización clínica

Carole Matyas y Karen Lennox proporcionaron una actualización a la Junta sobre varios temas:

- Transiciones de clínicas
 - Dos clínicas realizarán una transición el 13 de diciembre de 2008. Las clínicas Park North y Townley irán a la Red CHOICES. Estas serán la tercera y la cuarta clínica que realizan la transición a CHOICES.
 - La clínica Townley tuvo un pequeño inconveniente al compartir el espacio con la farmacia Long, sin embargo, esta situación se resolvió rápidamente.
 - En enero de 2009, Magellan transferirá las clínicas Tempe y Thomas Road a CHOICES. Magellan transferirá las clínicas South Central y Arcadia en febrero de 2009.
 - Magellan recibió una carta de la División de Servicios de Salud Mental, donde se solicitaba información acerca de la separación de dos grandes clínicas. Magellan ha desarrollado dos nuevas clínicas. Las nuevas clínicas funcionan según lo previsto. Magellan está preparando la lista de consumidores y personal que realizará la transición a las nuevas áreas. Se han publicado los cargos necesarios para estos lugares. Ya están llegando las solicitudes y en breve comenzará el proceso de entrevistas.
 - Los consumidores y miembros del personal participaron en la elección del nombre de las dos nuevas áreas de la clínica. El área de East Mesa recibió el nombre de: clínica Gateway y el área de Cave Creek fue denominada clínica Saguario.
 - La clínica Gateway se inaugurará a fines de febrero de 2009, y la clínica Saguario lo hará a fines de marzo de 2009.
 - La Junta preguntó si Magellan esperaba un aumento de la población latina, teniendo en cuenta la ubicación de las nuevas áreas, y si las áreas tienen el personal suficiente para la competencia cultural y la posible competencia lingüística necesaria. Magellan declaró que es posible que la población latina se

podiera trasladar o comenzar a recibir servicios en las nuevas áreas. Magellan asimismo afirmó que harían un análisis étnico de cada una de estas clínicas para confirmar las necesidades de cada área.

ACCIÓN: La Junta recibirá un informe de Carole Matyas donde se detalla la diversidad de las áreas / manejo lingüístico del personal.

- Servicio telefónico cordial
 - La Junta felicitó a Magellan por cómo ha mejorado el servicio telefónico, con un servicio amable, respuesta inmediata y devolución de llamadas en los centros.
 - Magellan ha iniciado un grupo de trabajo telefónico, con participación del personal, individuos que reciben servicios, mentores paritarios/familiares y una administración que trabaja en la redacción de un protocolo que se centre en un ambiente cordial mediante el sistema telefónico.
- Actualizaciones de Seguridad del Cuidado Psiquiátrico Urgente (UPC, por sus siglas en inglés)
 - Aún no se realizaron las mejoras de seguridad. Magellan afirmó que actualmente están evaluando la fundación y los proyectos programados dentro de este año para todo el sistema.
 - La Junta comentó que la financiación de la seguridad fue aprobada hace 6 meses, y que el proceso de seguridad y flujo se debe terminar lo antes posible. La Junta preguntó si esto se terminaría el 30 de junio de 2009 o antes. Magellan afirmó que se está trabajando en esto y que se finalizará cuanto antes. Richard Clarke solicitó a Nick Margiotta que los acompañara, a él y a Carole Matyas, en un recorrido por el área para detectar las situaciones de seguridad que se deban tratar.
- Reuniones de Operaciones DCC de Magellan con las PNO
 - Magellan y las PNO se han reunido en forma semanal para considerar los asuntos y preocupaciones dentro de una estructura clínica tríada. Las reuniones permiten que Magellan y las PNO trabajen en colaboración durante la fase de transición y después de esta.

ASUNTOS ANTERIORES

Ninguno

NUEVOS ASUNTOS

Ninguno

NUEVOS ASUNTOS PROPUESTOS

Ninguno

COMENTARIOS DEL PÚBLICO

Ninguno

PRÓXIMA REUNIÓN

La Junta se reunirá en la siguiente fecha: **miércoles 21 de enero de 2009 para la Reunión 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 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.