



iowa total care™



Consejo Consultivo de Partes Interesadas

6 de diciembre de 2023

Por qué estamos en el negocio

NUESTRA META

Transformar la salud de la comunidad, una persona a la vez

Lo que hacemos

NUESTRA MISIÓN

Brindar mejores resultados en la salud a costos más bajos

Lo que representamos

NUESTROS PILARES



Enfoque en el individuo



Salud integral



Participación local activa

Lo que nos impulsa

NUESTRAS CREENCIAS

Creemos que personas más sanas forman familias y comunidades más energías.

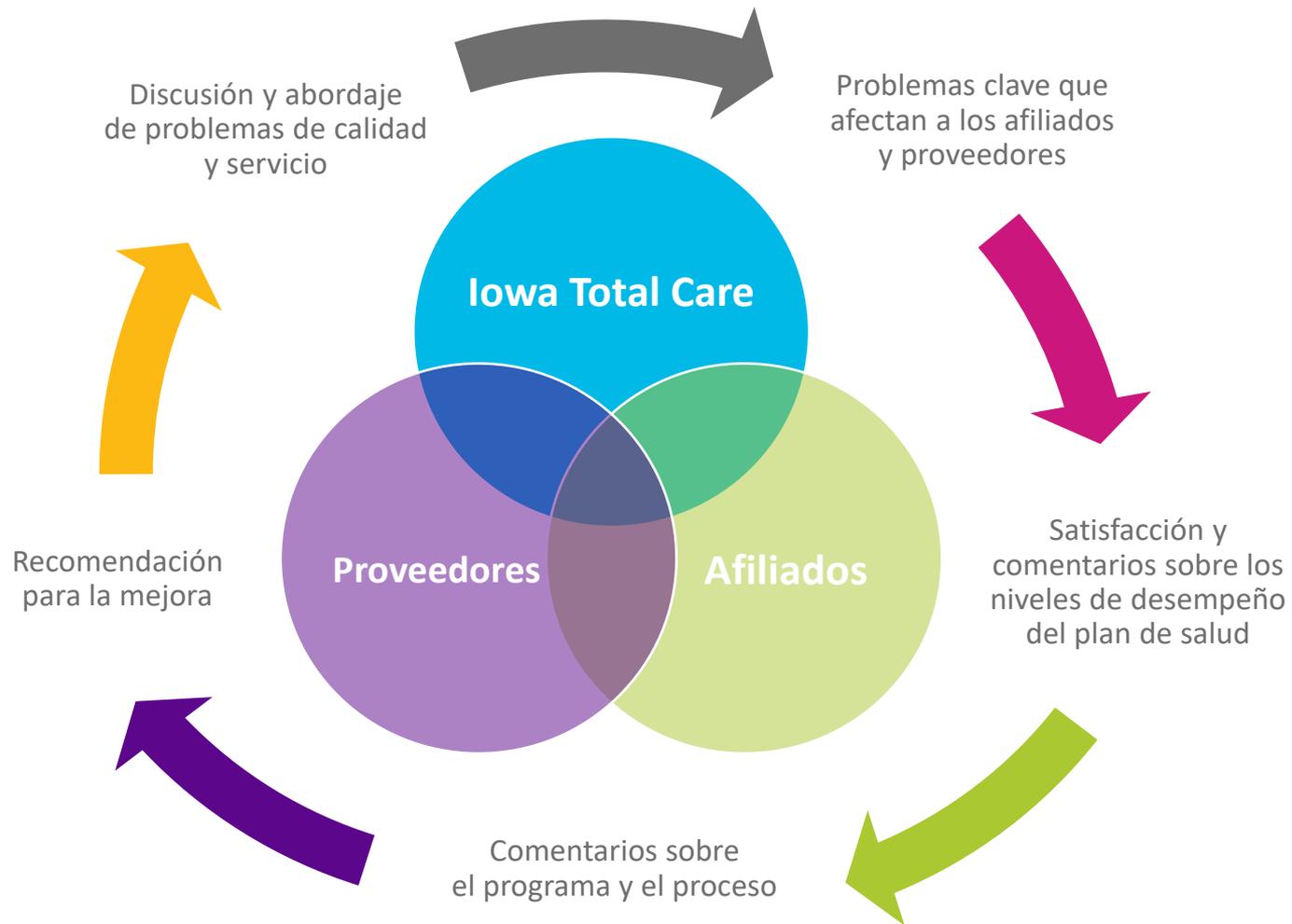
Creemos que tratar a las personas con amabilidad, respeto y dignidad permite tomar decisiones saludables.

Creemos que tenemos la responsabilidad de eliminar las barreras y de facilitar la recuperación, la salud y el bienestar.

Creemos en brindarle a la persona un tratamiento integral, no solo físico.

Creemos que las asociaciones locales permiten una atención médica significativa y accesible.

Propósito del Consejo Consultivo de Partes Interesadas (SAB)



Acerca de la reunión

- Nuestra tecnología ahora nos permite registrar su nombre y asistencia cuando inicia sesión en la reunión.
- Para reducir el ruido de fondo, silencie su micrófono.
- Guarde las preguntas para el final de la presentación.
- Las diapositivas estarán disponibles en nuestro sitio web.

Bienvenido al Consejo
Consultivo de Partes
Interesadas de
Iowa Total Care

Temario

- Bienvenida
- Revisión de los estatutos
- Ayuntamientos de Iowa Medicaid
- Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos
- ITC de 2023 en marcha
- Pregunta de la encuesta
- Enfoque de ITC: salud mental
- Equidad en la salud, determinantes sociales de la salud (SDOH) y códigos z
- Vivienda y recursos
- Debate abierto
- Cierre y próximas reuniones

Ayuntamientos de Iowa Medicaid



Iowa Medicaid realiza reuniones virtuales mensuales del ayuntamiento con proveedores y afiliados para lo siguiente:

- Recopilar información sobre el estado actual del programa.
- Encontrar maneras de mejorar el programa.
- Divulgar información sobre los proyectos y las mejoras actuales y futuros del programa.

Cronograma:

- 2.º jueves del mes (solo afiliados).
- 4.º jueves del mes (proveedores y afiliados).

Próximas reuniones*:

- Jueves, 7 de diciembre de 2023 – Afiliados, ayuntamiento.
- Jueves, 21 de diciembre de 2023 (tentativo) – Afiliados y proveedores, ayuntamiento.

¿Cómo me registro?

- [Ayuntamientos de Iowa Medicaid](https://hhs.iowa.gov/ime/about/advisory-groups/townhall)
(hhs.iowa.gov/ime/about/advisory-groups/townhall)
- ¿Necesita ayuda? Comuníquese con los Servicios para afiliados de Iowa Medicaid al **1-800-338-8366**.

Estas son reuniones virtuales, pero hay una opción de llamada para quienes no puedan transmitir video en vivo.

*Las futuras reuniones programadas periódicas se publicarán en el sitio web y Iowa Medicaid se encarga de su actualización.

Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos: Foro de educación para proveedores

- Primera cumbre de proveedores celebrada el 20 de septiembre en Ottumwa.
- Asistieron más de 65 proveedores.
- Presentaciones de Iowa Total Care sobre códigos Z, presencia comunitaria, expansión de productos, la administración de atención médica y más.
- Mesas de exhibición que incluían Access2Care, organizaciones de atención dental administrada y proveedores de servicios por imagen.
- Foro de debate abierto.



Ottumwa-Area Provider Summit

September 20, 2023

Bridge View Center
102 Church St.
Ottumwa, IA 52501

Doors open
9 a.m.

Presentations
9:30 – 11:30 a.m.

Lunch
11:30 a.m. – 12:30 p.m.

Exhibits
11:30 a.m. – 2 p.m.

Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos: Hy-Vee – Nuevo proveedor de My Health Pays®



Health pays at **HyVee**.

IOWA TOTAL CARE MEMBERS:
You can now use your My Health Pays® rewards at your local Hy-Vee stores!

- Hy-Vee Grocery Stores
- Hy-Vee HealthMarket Rx
- Dollar Fresh Markets

Learn more to earn more.
Visit IowaTotalCare.com/MyHealthPays

 iowa total care

- **¡NUEVO!** Compre productos de la vida cotidiana con su tarjeta de My Health Pays en todos los Hy-Vee:
 - Compra de alimentos.
 - Recetas HealthMarket..
 - Dollar Fresh Markets.
- Lanzado en diciembre de 2023.
- Hy-Vee está asociado solo con Iowa Total Care y con ninguna otra organización de atención médica de Iowa.
- Primer plan de salud Centene de Iowa Total Care en ofrecer un nuevo proveedor regional de My Health Pays.

ITC en marcha



NAMIWalks

- Patrocinador líder.
- Más de 160 miembros del personal de Iowa Total Care participaron en la caminata grupal más larga.

“NAMI Iowa y Iowa Total Care comparten la misión de ayudar a los ciudadanos del estado a enfrentarse a sus obstáculos de salud mental. Aplaudimos y apoyamos su importante trabajo en las comunidades y nos orgullece asociarnos en este evento de importancia crítica”, comentó Mitch Wasden, presidente del plan y CEO, Iowa Total Care.

Para obtener más información sobre NAMI Iowa, visite namiiowa.org.

Para encontrar recursos locales cerca suyo, visite iowatotalcare.findhelp.com.



ITC en marcha



Apoyo educativo

- Eventos y donaciones para la vuelta a la escuela (8): **\$3,500.**
- Además de lápices, reglas y horas de voluntariado.
- 100 bibliotecas en Iowa: **\$50,000.**
- Becas DMACC (25): **\$8,750.**



ITC en marcha



- **2023**
 - Cuatro ubicaciones.
 - 44,540 piezas, productos fríos y gratuitos.
 - Pimientos, patatas, bananas, manzanas y peras.
 - Valor de los productos: \$18,000
 - Más de 2,000 participantes.
 - Más de 50 socios comunitarios.
 - Más 230 horas de voluntariado del personal.
- **2024**
 - Ocho ubicaciones.
 - Estrato con iniciativas de calidad.

The flyer has a green background with a leaf pattern at the top. The title "GREEN TO GO" is in large, bold, green letters. Below it, it says "Brought to you by: iowa total care." with a small logo. The main text reads "In partnership with Siouxland Community Health Center Celebration 'Rock the Center' Event". A light green rounded rectangle contains the invitation details: "YOU'RE INVITED!", "Date: Tuesday, August 8, 2023", "Time: 4 p.m. - 6 p.m.", and "Place: Siouxland Community Health Center, 1021 Nebraska St, Sioux City, IA 51105". Below this, there are three circular icons with text: "BE WELL. EAT WELL. An Iowa Total Care initiative", "JOIN US FOR: Helpful information on community & health resources—and more!", "Tips from a Hy-Vee dietician and free recipes!", and "Fresh, free produce (while supply lasts)!". At the bottom, it lists "Partner organization: Siouxland Community Health an Iowa Health Center" and "Produce provided by: HyVee".

ITC en marcha



ITC en marcha



Voluntariado

Más de 1,300 horas de los empleados donadas desde el principio del año hasta la fecha.



Preguntas de la encuesta

Enfoque de Iowa Total Care: salud mental

Plan para el alta

El equipo de transición de atención (TOC) consiste de enfermeros y personal de la salud conductual que buscan afiliados que salen de un entorno hospitalario para volver a la comunidad.

- Ayudar a programar consultas con los proveedores.
- Proveer asistencia para el transporte.
- Encontrar el apoyo que ayudará a los afiliados a recuperarse y mantenerse bien.
- También podemos ayudar con otros servicios físicos, sociales y conductuales.
- Ayudar a encontrar servicios en la comunidad.
- Identificar y atender sus necesidades básicas con servicios y apoyos.

Seguimiento después de la hospitalización o visitas de salud mental a la sala de emergencias

Después de hospitalizar a un paciente por una enfermedad mental, es importante que se consulte a un proveedor de salud mental.

Importancia de la visita de seguimiento a los 7 días:

- Apoyar los logros alcanzados durante la hospitalización.
- Controlar los medicamentos recetados.
- Controlar la respuesta del paciente a todo el tratamiento.



Recursos

Línea de asistencia de enfermería

- Los profesionales médicos (enfermeros) están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, para responder llamadas relacionadas con preguntas o dudas médicas.
- Ejemplos de cuándo llamar a la línea de asistencia de enfermería:
 - Sensación de malestar o estar al cuidado de un niño enfermo.
 - Ayuda para saber si debería ver a su proveedor de atención primaria.
 - Respuestas a las preguntas sobre su salud.

Línea de crisis

- Para las crisis de salud mental o por consumo de sustancias (que no pongan en peligro la vida), la línea de apoyo para crisis está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Ejemplos de cuándo llamar a la línea de crisis:
 - Se siente muy triste, desesperanzado, estresado, preocupado o consternado por sus pensamientos.
 - Pensar en hacerse daño o dañar a otros.
 - Está preocupado por la salud mental o el consumo de sustancias de su hijo.

El equipo de administración de atención médica revisa las llamadas y realiza el seguimiento cuando es necesario. Si desea hablar con un administrador de la atención, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711).

Administración de casos para afiliados

Choose Tomorrow™: Un programa de prevención del suicidio

- La identificación temprana es crucial para la prevención del suicidio.
 - Podemos identificar a los afiliados más propensos a estar en riesgo antes de que ocurra una crisis.
- El personal capacitado se dirige al afiliado de manera respetuosa mientras garantiza la seguridad.
- El afiliado crea un plan de seguridad con ayuda del personal.

HALO: Health Assistance, Linkage and Outreach

- Un programa para identificar y prevenir que los afiliados en riesgo desarrollen un trastorno por consumo de sustancias.
- Trata a los afiliados que ya abusan de sustancias para evitar que empeoren.

Administración de medicamentos para la salud conductual

Conozca sus medicamentos

Haga preguntas antes de comenzar a usar un nuevo medicamento.

- ¿**Por qué** necesito este medicamento?
- ¿**Cómo** debo tomarlo?
- ¿Cuáles son los **posibles efectos secundarios**?
- ¿Qué hago si **salteo una dosis**?
- ¿**Qué** sucede si no me siento mejor?



Sugerencias para no dejar de tomar sus medicamentos

- Tome sus medicamentos **tal como están recetados** o siga el plan que han acordado usted y su proveedor de atención médica.
- Haga coincidir la toma de sus medicamentos con otra actividad que haga **todos los días**.
- Use un **pastillero** para mantener sus medicamentos juntos y ver con facilidad si se saltó una dosis.
- Tome sus medicamentos a la **misma hora** todos los días, ponga una alarma en su teléfono.
- Inscríbase en el programa de **resurtido automático** de sus farmacias.
- Intente usar siempre la **misma farmacia**.

¡Recordar estas cosas puede ayudarlo a alcanzar el éxito!

Administración de medicamentos para la salud conductual

Cosas a tener en cuenta sobre sus medicamentos para la salud conductual:

- Las drogas y el alcohol pueden tener efectos negativos en estos medicamentos.
- Si su nivel de estrés se eleva, puede que su médico tenga que aumentar la dosis de su medicamento.
- Estos medicamentos pueden tardar semanas en hacer efecto, trate de ser paciente.
- Controle los efectos secundarios.
- Cuando comience a tomar un nuevo medicamento, infórmele a sus amigos y familiares para que puedan identificar efectos adversos (negativos). Es más probable que ellos noten un cambio positivo antes que usted.

Cubrimos muchos tipos diferentes de servicios de salud conductual que pueden ayudar con los problemas que pueda estar enfrentando. Puede llamar a un proveedor de salud conductual para programar una cita. Puede obtener ayuda para encontrar un proveedor de salud conductual:

- Llamando a los Servicios para Afiliados al **1-833-404-1061 (TTY: 711)**.
- Llamando a nuestra Línea de asesoramiento de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-833-404-1061 (TTY: 711)**.
- Llamando a la Línea nacional de ayuda en caso de crisis al **988**.

Transporte

El transporte médico que no es de emergencia (NEMT) puede proveer servicios de transporte a las citas de atención médica, viajes a la farmacia o a los lugares para solicitar asistencia pública para los afiliados elegibles. (Se aplican restricciones).

- Los afiliados elegibles incluyen los afiliados del Iowa Health Link y del Iowa Health & Wellness considerados médicamente exentos.
- NEMT también puede proveer a los afiliados elegibles con un pase de autobús mensual ilimitado o un reembolso de millaje.
- El tipo de vehículo del transporte será definido según el estado médico actual y las necesidades del afiliado.
- El afiliado, su representante autorizado y sus proveedores pueden solicitar transporte.
- Si el afiliado tiene algún tipo de adaptación o necesidad especial, infórmelo al momento de solicitar transporte.

Si experimenta una emergencia, llame al 911.

Transporte

Tres opciones para programar el NEMT:

- Access2Care: **1-877-271-4819**
- **Aplicación móvil** de Access2Care
 - Disponible en [App Store](#) (apps.apple.com/us/app/access2care/id1463891336) o [Google Play](#) (play.google.com/store/search?q=access2care&c=apps).
- Where's My Ride: **1-844-521-9948**
- Servicios para Afiliados de Iowa Total Care: 1-833-404-1061

Las necesidades de transporte deben solicitarse por lo menos **48 horas** antes de la hora de la cita.

Los viajes urgentes y el reembolso de millaje se pueden solicitar el mismo día.

Cuando programe un viaje, debe tener la siguiente información a mano:

- Nombre del afiliado.
- Fecha de nacimiento del afiliado.
- Identificación del afiliado.
- Dirección/teléfono del afiliado.
- Fecha/hora de la cita.
- Dirección/teléfono de la cita.
- Nombre del proveedor/centro.
- Viaje de ida y vuelta.
- Domicilio de recogida (si es diferente al domicilio físico).
- Información adicional (adaptaciones especiales, paradas o pasajeros adicionales).

Para obtener más información, visite [la página de transporte](#).
(iowatotalcare.com/members/medicaid/benefits-services/transportation)

Encuesta de la salud conductual ECHO (BH ECHO)

Encuesta BH ECHO

- Encuesta sobre los servicios de salud conductual y mental.
- Una vez al año durante el verano.
- Se envía por correo a un grupo de afiliados de ITC seleccionados al azar.

Preguntas de la encuesta

- Puntaje de la terapia o el tratamiento.
- Recepción de tratamiento de forma rápida.
- Acceso a tratamiento o información por parte del plan de salud.
- Tiempo de espera en el consultorio.
- Informado sobre los derechos del paciente.

¿Por qué es importante la encuesta BH ECHO?

- Ayuda a Iowa Total Care a mejorar la experiencia del afiliado con los servicios de salud mental, conductual y/o de abuso de sustancias.

Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS®)

Encuesta CAHPS

- Una encuesta sobre la experiencia con los planes médicos y proveedores de atención médica.
- Una vez al año durante la primavera.
- Se envía por correo a un grupo de afiliados de ITC seleccionados al azar.

Preguntas de la encuesta

- Recepción de la atención médica de forma rápida.
- Puntaje del médico y/o especialista personal.
- Calificación del plan de salud.

¿Por qué es importante la encuesta CAHPS?

- Ayuda a Iowa Total Care a mejorar la experiencia que tiene el afiliado con nosotros y con los proveedores de atención médica.

CAHPS y BH ECHO

Recursos para los afiliados

- Sitio web:
 - Member.IowaTotalCare.com: obtenga información de salud en línea, encuentre un médico o un especialista.
 - [Herramienta “Find a Provider” \(Encuentre un proveedor\)](https://iowatotalcare.com/members/medicaid/find-a-doctor): encuentre proveedores en la red y cerca suyo. (iowatotalcare.com/members/medicaid/find-a-doctor)
- Aplicación móvil:
 - Acceda en línea a su información de atención médica, reclamaciones, tarjetas de identificación y más.
 - Encuéntrela en [App Store](https://apps.apple.com/us/app/iowa-total-care/id1469087645) (apps.apple.com/us/app/iowa-total-care/id1469087645) o [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.centene.iatotalcare&hl=en_US&gl=US) (play.google.com/store/apps/details?id=com.centene.iatotalcare&hl=en_US&gl=US).
- Línea de Asesoría de Enfermería, las 24 horas, 7 días a la semana (1-833-404-1061):
 - Personal de enfermería para necesidades urgentes (no emergencias).
 - Puede ayudar a conseguir atención médica si es necesario.

Recursos para proveedores

- Estamos en un período retrospectivo de CAHPS y BH ECHO
- [Guía de recursos de CAHPS](https://iowatotalcare.com/providers/quality-improvement/cahps—corner) (iowatotalcare.com/providers/quality-improvement/cahps—corner).
- [Capacitación de BH ECHO](https://iowatotalcare.com/providers/provider-training) (iowatotalcare.com/providers/provider-training).

Equidad en la salud

Determinantes sociales de la salud

Descripción general de los determinantes sociales de la salud

Los determinantes sociales de la salud (DSS) son las condiciones del entorno en el que las personas nacen, viven, aprenden, trabajan, juegan, practican su religión y envejecen, que afectan a una amplia gama de resultados y riesgos para la salud, el funcionamiento y la calidad de vida.

- **238,290** de habitantes de Iowa pasan hambre (\approx **8 %** de la población estatal).
 - De estos, **68,999 son niños**.¹
- Índice actual de estudiantes de secundaria que abandonan sus estudios en Iowa: **3.4 %**.²
- El índice de desempleo actual de Iowa es de **2.9 %**.³
- Los habitantes de Iowa usan más de un **30 %** de sus ingresos en costos de la vivienda.⁸
- Aproximadamente un **49.5 %** de los adolescentes (13 a 18 años) tienen un trastorno mental.⁵

Resumen de la equidad en la salud

La equidad en la salud es la obtención del nivel de salud más alto posible para todas las personas.⁶

Alcanzar la equidad en la salud requiere evaluar a todos por igual con concentración y esfuerzos sociales constantes para abordar lo siguiente:

- inequidades evitables,
- injusticias históricas y contemporáneas,
- determinantes sociales de la salud y
- eliminación de disparidades en la salud y la atención médica.

La equidad en la salud implica que todos tengan una oportunidad justa de estar lo más sanos posible.⁶

Esto requiere eliminar obstáculos a la salud como:

- pobreza, discriminación y sus consecuencias,
 - como la impotencia y la falta de acceso a buenos empleos con salarios justos, educación y vivienda de calidad, entornos seguros y atención médica.

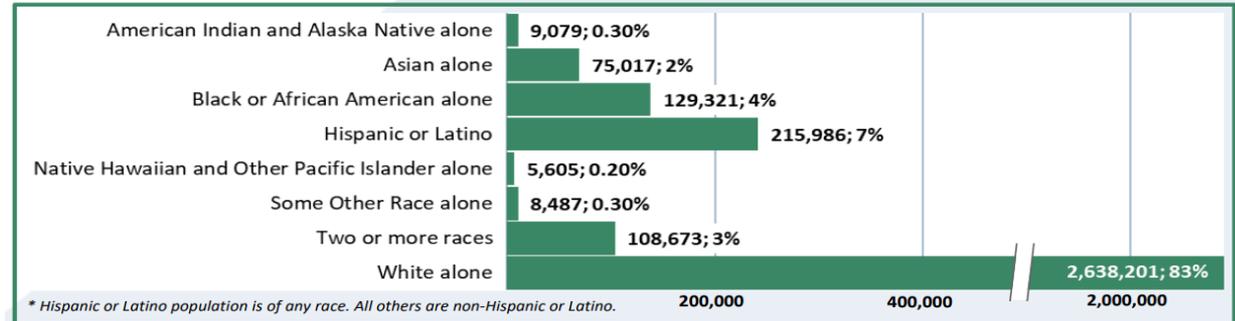


Resumen de la equidad en la salud

¿Qué población tiene las mayores disparidades de salud?⁷

- Grupos étnicos y raciales minoritarios.
- Personas con un nivel socioeconómico más bajo (SES).
- Comunidades rurales desatendidas.

Estadísticas de Iowa: Población por raza y origen étnico (2020)⁴



Estadísticas de Iowa: Población por edad (2020)⁴

Age Group	Estimate	Percent
0 to 5 years	233,211	7%
6 to 11 years	241,674	8%
12 to 17 years	250,674	8%
18 to 24 years	313,856	10%
25 to 34 years	398,796	13%
35 to 44 years	390,589	12%
45 to 54 years	357,591	11%
55 to 64 years	411,034	13%
65+ years	566,136	18%

Estadísticas de Iowa:

- El acceso a proveedores de atención primaria y dental ha **disminuido un 3 % y 8 %** respectivamente desde 2016. **El 38.9 %** de los habitantes de Iowa vive en áreas no metropolitanas.
- **El 3 %** de la población reportó que habla inglés “menos que bien”, lo que es un obstáculo potencial para obtener los servicios que necesitan⁴.
- Los habitantes de Iowa con ingresos menores a \$25,000 tuvieron **> 3.5** más chances de experimentar angustia mental frecuente.
- Los habitantes de Iowa de raza negra tienen el índice de mortalidad más alto en **10 de las 12** mayores causas de muerte (enfermedad cardíaca, accidente cerebrovascular, cáncer, etc.).
- En Iowa, el índice de parto prematuro en los indios americanos y nativos de Alaska es de **12.7 %**⁹.

Descripción general del código SDOH Z

Los códigos Z son un grupo de códigos ICD-10-CM utilizados como herramienta para identificar un rango de problemas relacionados, entre otras cosas, a lo siguiente:

- Educación y alfabetismo.
- Empleo.
- Vivienda.
- Habilidad de obtener cantidades adecuadas de comida o agua potable.
- Exposición ocupacional a agentes tóxicos, polvo o radiación.

Los códigos Z pueden utilizarse en cualquier contexto de salud. Con un examen de detección de pacientes con códigos Z:

- Se ayuda a identificar áreas donde el paciente tiene un obstáculo relacionado a los SDOH.
- Se ayuda a conectar los pacientes con los recursos.
- El uso de códigos asociados con estas condiciones permite a los profesionales de la atención médica y a Iowa Total Care a recopilar información e identificar soluciones que se adapten más a las necesidades del paciente.

Equipo de recursos de Iowa Total Care

Para ayudar a los afiliados, el equipo de recursos provee soluciones relacionadas con sus determinantes sociales de la salud (SDOH). La vivienda y los recursos generales son los SDOH más frecuentes con los que el equipo puede ayudar.

Ayuda con problemas de vivienda, como los siguientes:

- Desalojo o ejecución de hipoteca.
- Inseguridad financiera.
- Mudanza.
- Renta costosa.
- Vivienda inadecuada.
- Problemas con el inquilino/propietario.
- Problemas de accesibilidad.
- Soluciones/opciones de vivienda.

Búsqueda de recursos, como los siguientes:

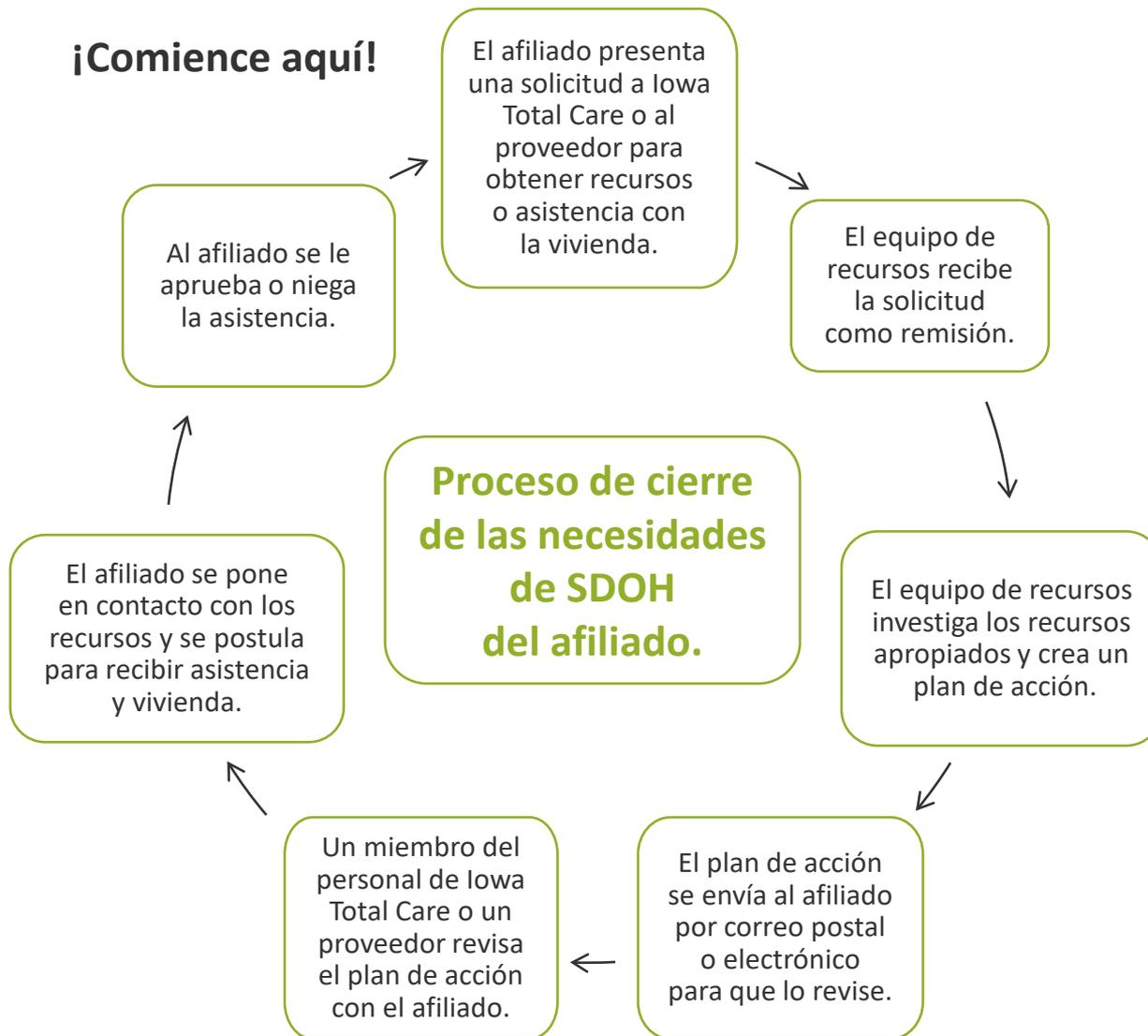
- Bancos de alimentos.
- Asistencia con la renta.
- Asistencia con los servicios públicos.
- Provisiones para bebés/niños.
- Vestimenta.
- Mobiliario.
- Transporte.
- Y mucho más.

Equipo de recursos de Iowa Total Care

1. El equipo de recursos utiliza iowatotalcare.findhelp.com, búsquedas en Google, directorios de recursos existentes y múltiples sitios web de vivienda o renta para encontrar recursos y opciones y soluciones de vivienda para los afiliados.
 - Esto puede incluir determinar si el afiliado tiene dólares de recompensa en My Health Pays® sin usar, que pueden destinarse a comida, ropa, honorarios de solicitud, servicios públicos y más.
 - Si un afiliado es elegible para cualquier cantidad de dólares de recompensa, esos artículos también están incluidos.
2. Los recursos se reúnen y se plasman en un plan de acción para cada afiliado.
 - Para las opciones y soluciones de vivienda, el equipo incluye “consideraciones” y “recomendaciones” que son específicas para cada afiliado.
 - En esencia, es un plan dividido en pasos para que el afiliado consiga vivienda.
 - El plan de acción se envía al afiliado por correo postal o electrónico.
3. El equipo de recursos hace un seguimiento con el afiliado 45 días después de que le hayan enviado el plan de acción.
 - Se consulta sobre el resultado (éxito) de los recursos provistos.
 - Se quiere saber si el afiliado recibió asistencia y/o obtuvo vivienda.
 - El equipo de recursos hace un seguimiento de los resultados.

Para solicitar asistencia con los SDOH, los afiliados y proveedores pueden llamar a Iowa Total Care. 1-833-404-1061 (TTY: 711) o envíe un correo electrónico a un especialista de recursos a: Housing_ITC@IowaTotalCare.com.

¡Comience aquí!



Número de planes de acción completados desde el principio del año hasta la fecha: 481*
Número confirmado de cierres de ciclo de SDOH exitosos desde el principio del año hasta la fecha: 222 (46 %)

Debate abierto

Recapitulación del temario

- Revisión de los estatutos
- Ayuntamientos de Iowa Medicaid
- Usted lo mencionó, nosotros lo hicimos
- ITC de 2023 en marcha
- Enfoque de Iowa Total Care: salud mental
- Equidad en la salud, determinantes sociales de la salud (SDOH) y códigos z
- Vivienda y recursos
- Debate abierto

Detalles de la reunión

- Fechas de las próximas reuniones:

6 de marzo de 2024 <ul style="list-style-type: none">• Salud materna	5 de junio de 2024 <ul style="list-style-type: none">• Bienestar infantil
4 de septiembre de 2024 <ul style="list-style-type: none">• Temario a confirmar	4 de diciembre de 2024 <ul style="list-style-type: none">• Temario a confirmar

- **1-833-404-1061 (TTY: 711)**