

Jackson Care Connect

Informe para la comunidad 2020

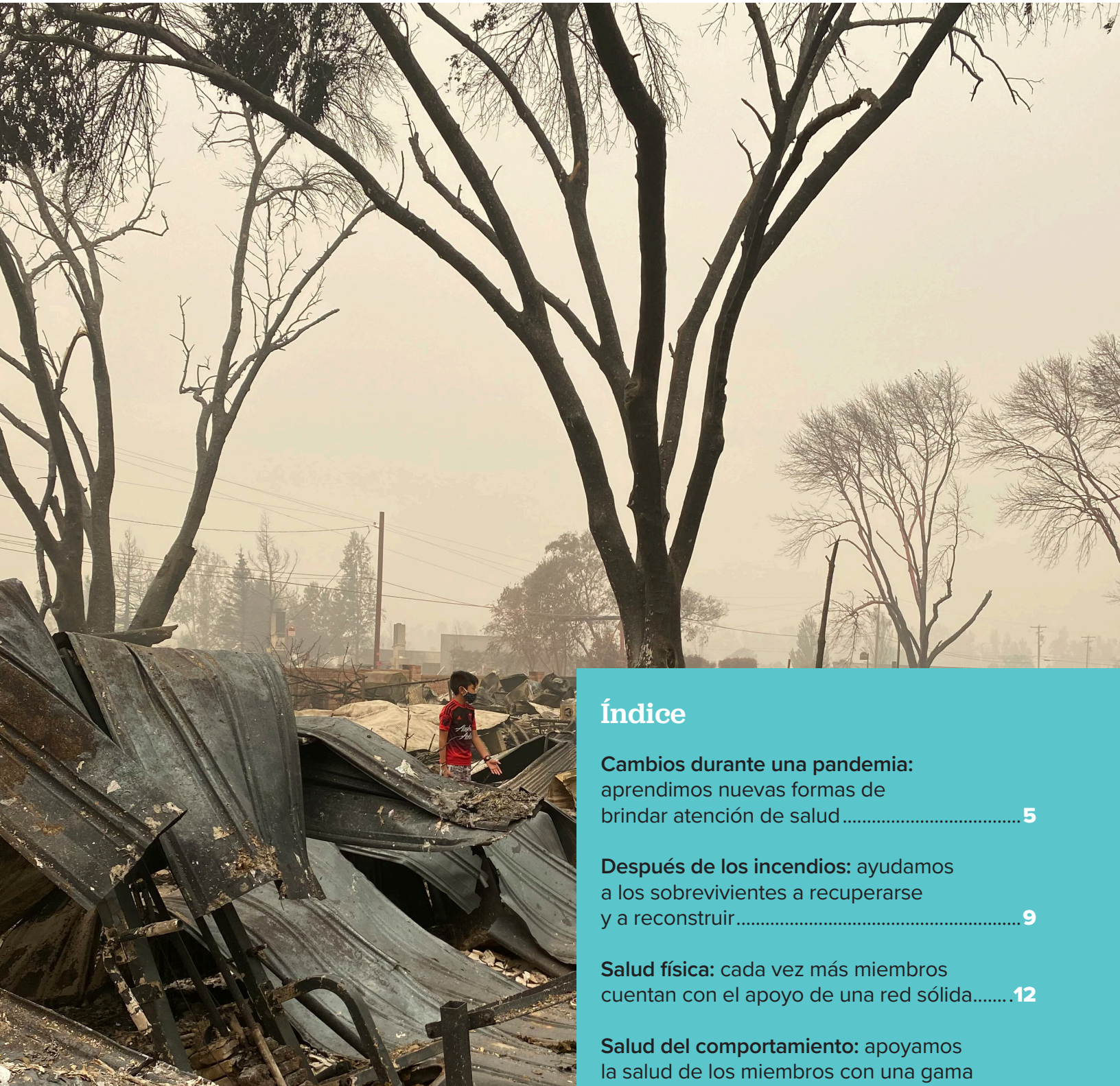
# Fortaleza en nuestra comunidad





## Nuestra visión

Salud, bienestar y equidad  
para todas las personas en  
el Condado de Jackson



## Índice

**Cambios durante una pandemia:** aprendimos nuevas formas de brindar atención de salud..... **5**

**Después de los incendios:** ayudamos a los sobrevivientes a recuperarse y a reconstruir..... **9**

**Salud física:** cada vez más miembros cuentan con el apoyo de una red sólida..... **12**

**Salud del comportamiento:** apoyamos la salud de los miembros con una gama completa de atención ..... **18**

## Estimados amigos y colegas:

**Bienvenidos a nuestro primer informe para la comunidad. Sin importar si ustedes son nuevos miembros de Jackson Care Connect o si están profundamente involucrados en nuestro trabajo, es un placer para nosotros compartir estas actualizaciones con ustedes.**

Desde 2012, cuando se formaron las Organizaciones de Atención Coordinada (CCO, por sus siglas en inglés) por primera vez, nos hemos dedicado a cumplir con nuestra misión de empoderar a las personas y a los sistemas para mejorar la salud de nuestra comunidad. A lo largo de los años, hemos establecido fuertes vínculos de colaboración con los proveedores y los socios comunitarios para ayudarnos a cumplir con esa misión.

Aunque siempre hay una mezcla de éxitos y desafíos en cualquier año, el 2020 trajo una extraordinaria combinación de retos. Responder a la pandemia del COVID-19 y a los incendios de Almeda y Obenchain requirió rapidez de pensamiento, resistencia, innovación y paciencia. Mientras trabajamos con la red para atender a nuestros miembros durante estas dificultades, encontramos soluciones creativas que beneficiarán a nuestra comunidad por muchos años.

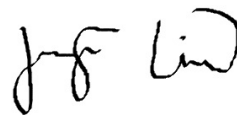
Aunque cumplir con nuestra misión definitivamente incluye responder a las crisis de salud de la comunidad, también incluye el trabajo a largo plazo relacionado con desarrollar

*“Responder a la pandemia del COVID-19 y a los incendios de Almeda y Obenchain requirió rapidez de pensamiento, resistencia, innovación y paciencia”.*

– Jennifer Lind, CEO, Jackson Care Connect

continuamente una red sólida de apoyo para nuestros miembros. En 2020, ampliamos nuestra red al proporcionar más opciones para los miembros y nuevas herramientas para los proveedores. También les dimos la bienvenida a 21,000 miembros nuevos, lo cual convierte a Jackson Care Connect en el proveedor del 80 % de los miembros del Plan de Salud de Oregon en el Condado de Jackson.

En este informe, aprenderán más sobre todo este trabajo. También podrán ver la forma en que la sólida red de la que son parte está ayudando a nuestros miembros todos los días. Gracias por todo lo que hacen para hacer que nuestra comunidad sea más saludable.



Jennifer Lind  
CEO, Jackson Care Connect



## Cambios durante una pandemia: aprendimos nuevas formas de brindar atención de salud

**La pandemia del COVID-19 trajo consigo innumerables pérdidas, sufrimiento y dificultades a todas las comunidades y el Condado de Jackson no fue la excepción. Aunque nos enfrentamos a un desafío cada día, también creamos juntos nuevas formas de no solo resistir, sino también de aceptar el reto de atender las necesidades cambiantes de nuestra comunidad.**

Los primeros casos de COVID-19 aparecieron en Oregon en marzo y las órdenes de emergencia que les siguieron rápidamente pusieron de cabeza a los

sistemas normales de atención de salud. Se aplazaron los procedimientos no urgentes para poder conservar el equipo de protección personal y las camas de hospitales, y muchos proveedores dejaron de ver a sus pacientes en persona para ayudar a prevenir la propagación de este nuevo virus.

En medio de todo este cambio, fue crucial poder mantener una red estable y sólida para cuidar de nuestros miembros, tanto para el tratamiento relacionado con el COVID-19 como para la atención de rutina. Con esto en mente, Jackson Care Connect se

comunicó con nuestros socios para averiguar qué tipo de apoyo necesitaban. Trabajamos rápidamente para proporcionar 2 millones de dólares en pagos de estabilidad o anticipos para las consultas que hubieran ocurrido normalmente, a clínicas de salud física y del comportamiento a lo largo de nuestra red. También liberamos la mayoría de los pagos estatales de incentivos, fondos que normalmente están vinculados con el desempeño de indicadores, antes de lo normal. Esta infusión de fondos ayudó a estabilizar a las clínicas en contra de las pérdidas de ingresos no planeadas y a proporcionar fondos

para impulsar la tecnología necesaria para construir una infraestructura de telesalud.

Durante este tiempo, también fue importante que no se desperdiciaran los suministros. Nuestra tienda de Starting Strong atiende a las miembros embarazadas y a los niños de hasta 4 años de edad al darles a los miembros la oportunidad de obtener vales por realizar actividades saludables, como las consultas prenatales. Esos vales pueden usarse para obtener suministros para bebés y de cuidado infantil, como pañales, toallitas húmedas y asientos de seguridad. Sin embargo, debido a las precauciones de seguridad relacionadas con la pandemia, la tienda de Starting Strong cerró sus puertas a los servicios en persona, así que donamos nuestro inventario de suministros al Family Nurturing Center, para que la comunidad pudiera utilizarlos. También brindamos financiación mediante subvenciones a las clínicas y organizaciones comunitarias que atienden a estos miembros, para que pudieran proporcionar suministros básicos, como pañales y fórmula para bebés.

La mayoría de las consultas de los pacientes en las clínicas se empezaron a llevar a cabo a través de la telesalud, así que fue necesario realizar rápidamente una labor crucial

tras bambalinas. Tuvimos que adaptar el sistema de facturación de Jackson Care Connect para aceptar nuevos códigos y, así, poder pagarles a los proveedores sin interrupción. Esto requirió alrededor de 300 horas de tiempo de trabajo del personal durante un breve periodo, pero resultó ser una inversión que valió la pena, ya que las consultas de telesalud se volvieron y seguirán siendo una forma crucial de ofrecer atención de salud.

### **Apoyo para los socios comunitarios**

Responder a la pandemia requirió no solamente una respuesta clínica sólida, sino también apoyo comunitario integral. Muchas organizaciones desempeñaron un papel esencial en ayudar a los miembros de Jackson Care Connect y a toda la comunidad a enfrentarse a las consecuencias de la pandemia, proporcionando apoyo para la vivienda, alimentos, cuidado infantil, administración de casos y mucho más.

Aunque muchas de estas organizaciones tienen una amplia experiencia en atender a nuestros miembros más vulnerables, cumplir con los lineamientos de salud y seguridad relacionados con el COVID-19 añadió nuevos

gastos y protocolos. Jackson Care Connect se puso a trabajar al comunicarse con las organizaciones para averiguar

*“Si este programa no estuviera disponible, no podría ir a trabajar y estar disponible para mis cuidadores o clientes. Como madre soltera y trabajadora de atención de salud, este programa es esencial para mí y para mi familia. Gracias por todo lo que hacen.”*

– Cliente de YMCA

cuáles eran las necesidades más importantes. Luego, apoyamos a las organizaciones con más de \$378,000 en una financiación única a través de subvenciones, mientras estas implementaban programas nuevos y encontraban formas de atender a nuestra comunidad de forma segura en medio de estos enormes desafíos. Nuestro Consejo Consultivo de la Comunidad, formado por miembros de Jackson Care Connect y representantes de la comunidad, también revisó las solicitudes de subvención. Esta retroalimentación de primera mano de nuestros miembros es clave, ya que ayuda a

garantizar que estemos abordando sus necesidades de formas significativas y que estemos prestando servicios cruciales a los vecinos que más lo necesitan.

**JCC proporcionó fondos destinados al alivio de emergencia debido al COVID-19 a las siguientes organizaciones:**

- Ashland Family YMCA
- Butte Falls Community Partnership
- College Dreams
- Greenway Project
- Hearts with a Mission
- Jackson County Mental Health
- Listo
- Options for Helping Residents of Ashland
- Rebuilding Together Rogue Valley
- Rogue Retreat
- Rogue Valley Family YMCA
- Rogue Valley Mentoring
- Asesoría Crediticia al Consumidor del Sur de Oregon
- Coalición para la Equidad en la Salud del Sur de Oregon (SO Health-E)
- St. Vincent de Paul
- Únete: Center for Farm Worker Advocacy
- United Way of Jackson County

**Soluciones creativas**

Las órdenes de emergencia iniciales de la gobernadora requirieron que las personas se quedaran en casa, lo cual fue un gran obstáculo para las personas en nuestra comunidad que no tenían hogar. Para ayudar a atender a estas personas, el Condado de Jackson obtuvo el apoyo de varios socios, incluyendo Jackson Care Connect, para el Proyecto Greenway, cuyo nombre proviene del sendero Bear Creek Greenway.

Aunque acampar o vivir en Greenway es ilegal, el Condado permitió temporalmente a las personas resguardarse en sus sitios de acampar. El Proyecto Greenway llevó alimentos, apoyo médico, estaciones de higiene y baños a las personas que estaban resguardándose en ese lugar. Los paramédicos comunitarios de Mercy Flights y las organizaciones de servicios también tuvieron una presencia constante para ayudar a las personas a conectarse con otros recursos, incluyendo un albergue más permanente y atención médica. Jackson Care Connect estuvo ahí para ayudar a los miembros a acceder a la atención de salud y para proporcionar teléfonos y tarjetas telefónicas para que los miembros pudieran acceder a los servicios de telesalud.

El mismo espíritu creativo que impulsó al Proyecto Greenway generó conversaciones sobre las soluciones a largo plazo

**\$378,000 en fondos destinados al alivio de emergencia por COVID**



para atender a las personas que estaban acampando en el sendero Greenway. Jackson Care Connect participó en esas conversaciones, junto con nuestros socios de salud pública y las fuerzas policiales. Se estableció un nuevo campamento urbano legal en Medford y muchas de las personas que estaban acampando en Greenway pudieron moverse ahí. En este nuevo campamento urbano, los miembros comunitarios pueden hacer uso de un albergue seguro y acceder a servicios comunitarios, incluyendo consejería para el alcohol y las drogas, servicios de salud mental, servicios de

vivienda, ayuda legal y mucho más. Rogue Retreat ahora está encabezando este esfuerzo y estamos comprometidos a seguir apoyando su trabajo.

Muchas familias con niños pequeños también se enfrentaron a dificultades durante la pandemia. Las clases en persona se cancelaron y la mayoría de los centros de cuidado infantil cerró; todo esto fue un desafío enorme para muchos padres. La Rogue Valley Family YMCA ayudó a satisfacer esta necesidad con un plan de cuidado infantil de emergencia para apoyar a los hijos de los trabajadores de atención médica y de salud, a los trabajadores en la primera línea de respuesta, a otros trabajadores esenciales y a miembros de poblaciones vulnerables.

Aunque sus instalaciones para ejercitarse cerraron sus puertas al público, la YMCA usó su experiencia relacionada con las actividades infantiles para ofrecer este servicio. Jackson Care Connect ayudó al proporcionar apoyo económico para garantizar que el costo no fuera una barrera para las familias. La YMCA proporcionó cuidado infantil de emergencia

a 561 niños en múltiples ubicaciones, con un promedio de 174 niños atendidos por día. Este programa permitió que los trabajadores esenciales continuaran atendiendo a nuestra comunidad mientras sus hijos recibían cuidado en condiciones seguras adaptadas para evitar propagar el COVID-19.



**A LA DERECHA:** La Rogue Valley Family YMCA proporcionó servicios cruciales a las familias durante la pandemia del COVID.





## Después de los incendios: ayudamos a los sobrevivientes a recuperarse y a reconstruir

**La pandemia ya había hecho que el año fuera muy difícil, pero, a principios de otoño, descubrimos que los días más difíciles para nuestra comunidad estaban por venir.**

El 8 de septiembre, ocurrió una tragedia inimaginable cuando el rápido incendio de Almeda, alimentado por vientos extremos y condiciones de extrema sequía, avanzó rápidamente por el valle. Ese incendio destruyó más de 2,300 viviendas en Talent y Phoenix, y el incendio de Obenchain destruyó 33 viviendas más en el área de Butte Falls. Algunas personas escaparon únicamente con sus vidas y la ropa que traían puesta. Alrededor de tres cuartas partes de las viviendas perdidas eran unidades de viviendas asequibles, como parques de casas móviles, casas manufacturadas y edificios de apartamentos. Esto significó que el desastre afectó gravemente a tres grupos en particular. Estos grupos ya se habían visto desproporcionadamente afectados por la pandemia: la comunidad latina, los adultos mayores y las personas y familias de bajos ingresos.

Incluso antes de que las llamas se apagaran, la fortaleza de nuestra comunidad estuvo presente. Las personas y las organizaciones se pusieron en acción para ayudar a los sobrevivientes a cubrir sus necesidades inmediatas de alimentos, albergue, medicamentos y ropa. Jackson Care Connect ayudó a conseguir personal para La Estación de Conexión (The Connection Station) en el Jackson County Expo Park, el cual se estableció como una tienda integral para que las personas pudieran conectarse con el alivio y los servicios de recuperación. Nuestro equipo ayudó a:

- ▶ Encontrar albergue para 116 miembros de JCC, quienes habían perdido sus hogares y no tenían a dónde ir. Incluyendo a sus familiares, albergamos a alrededor de 300 personas.
- ▶ Levantar los límites del beneficio de transporte médico de no emergencia para ayudar a los miembros a evacuar las zonas incendiadas y conectarlos con los servicios.
- ▶ Ayudar a los sobrevivientes a obtener reemplazos y reposiciones de medicamentos.

- ▶ Reemplazar equipo médico que los miembros perdieron o tuvieron que dejar atrás, incluyendo tanques de oxígeno y medidores de diabetes.
- ▶ Permitir estancias hospitalarias de observación para los evacuados con salud frágil.
- ▶ Reemplazar teléfonos o proporcionar tarjetas telefónicas para los miembros.
- ▶ Conectar a los miembros con organizaciones que cuentan con recursos como acceso a computadoras, ayuda con los reclamos de seguro, apoyo emocional y mucho más.

Nuestros proveedores clínicos y socios de farmacia solucionaron rápidamente los obstáculos, como interrupciones eléctricas y líneas telefónicas caídas, y, en algunos casos, las pérdidas personales y profesionales debido a los incendios, para garantizar que nuestros miembros tuvieran acceso a atención y medicamentos esenciales.

Debido a que la comunidad latina se vio muy afectada, también proporcionamos apoyo del personal a Salud Pública del Condado de Jackson para ayudar a los miembros de la comunidad a lidiar con las consecuencias



del incendio. Nuestro Equipo de Participación Comunitaria ayudó a organizar y a brindar personal a un grupo de trabajo latino, lo cual ayudó a garantizar que los servicios en La Estación de Conexión fueran cultural y lingüísticamente adecuados. Fue importante que todas las personas que llegaban al Expo Park pudieran conectarse con la ayuda que necesitaban.

La Estación de Conexión atendió las necesidades inmediatas de alivio después de los incendios y pronto se enfocaron en los esfuerzos de recuperación a largo plazo. Jackson Care Connect continuó participando en esta ola de asistencia en el Centro de Recursos Multiagencias en Medford para conectar a las personas con la atención y los servicios de salud que necesitaban para volver a levantarse.

### Hacer de las viviendas asequibles una prioridad

El camino más largo hacia la recuperación de los incendios y la reconstrucción de viviendas tomará años. Incluso antes de los incendios, el mercado inmobiliario en el Condado de Jackson era escaso, con una baja tasa de vacantes del 1.5 %. Hemos estado involucrados desde hace mucho con muchas organizaciones comunitarias en esfuerzos destinados a abordar esta necesidad y a buscar soluciones creativas de vivienda. También se identificó a la falta de viviendas asequibles como una de tres áreas prioritarias clave en el plan de mejora de salud comunitaria 2019-2022 “All In For Health,” en cuyo desarrollo e implementación hemos estado involucrados activamente.

La destrucción provocada por los incendios hizo que la vivienda fuera una necesidad aún más urgente, cuando miles de familias se quedaron sin hogares repentinamente. Jackson Care Connect conoce la importante función que la vivienda estable tiene en la salud de una persona y la función que la vivienda asequible juega en ayudar a nuestra comunidad a recuperarse, por lo que destinó \$500,000 al alivio para los incendios y el apoyo para la vivienda asequible. Ese apoyo incluyó una asignación de \$50,000 para la Autoridad de Vivienda del Condado de Jackson, con el fin de ayudar a financiar un nuevo puesto dedicado al desarrollo de viviendas móviles y manufacturadas.

La financiación también incluyó:

- ▶ Una asignación de \$50,000 de parte de nuestro Consejo Consultivo de la Comunidad para crear un nuevo fondo dedicado a las soluciones para la vivienda comunitaria.
- ▶ \$400,000 para apoyar a las organizaciones comunitarias que proporcionan alivio directo para los incendios y el apoyo para la recuperación, con \$200,000 destinados específicamente a la asistencia para la vivienda.

Conforme se vaya proporcionando financiación a las organizaciones comunitarias, le daremos prioridad a financiar a las organizaciones que atienden a las poblaciones que se vieron especialmente afectadas por los incendios. Las asignaciones tempranas que apoyan a estas poblaciones incluyen una subvención al Consejo de



Gobiernos de Rogue Valley, el cual se enfocó en los adultos mayores locales que perdieron sus hogares, y financiación al Proyecto Maslow para ayudar a contratar un administrador de casos bilingüe, quien ayudará a las familias que hablan español a navegar por los recursos y a encontrar estabilidad.

Recuperarse de estos devastadores incendios requerirá de trabajo y compromiso de parte de toda la comunidad y muchas organizaciones están encontrando formas creativas de satisfacer las necesidades de los sobrevivientes de los incendios. Seguiremos hablando con nuestros miembros y socios sobre cuáles son las necesidades más importantes y comunicándonos activamente con las organizaciones y los proyectos comunitarios para seguir en contacto. También estamos involucrados en conversaciones con toda la comunidad sobre las soluciones de recuperación y de vivienda a largo plazo.



**IZQUIERDA: El nuevo campamento urbano de Rogue Retreat es un albergue básico seguro para tiendas y tarimas. Los clientes reciben comidas y servicios integrales de los socios comunitarios.**



Los centros de salud basados en las escuelas proporcionan a las familias una forma accesible de obtener atención.

## Salud física: cada vez más miembros cuentan con el apoyo de una red sólida

**Conforme nos preparábamos para el 2020, un gran proyecto se encontraba en el horizonte. Estábamos emocionados de poder darles la bienvenida a 12,000 miembros nuevos, a quienes iban a transferir a JCC en enero debido a cambios en el contrato de PrimeCare.**

Como una red que representa a más de 500 médicos en el área de Medford, el consejo de PrimeCare decidió que podía atender mejor a los

pacientes del OHP si trabajaba principalmente con una Organización de Atención Coordinada (CCO, por sus siglas en inglés). Este cambio representó un incremento aproximado del 35 % en nuestra membresía general.

Nuestra prioridad principal era la continuación de la atención para estos miembros, para que pudieran seguir viendo a sus proveedores con las menores interrupciones posibles. Los tiempos para esta transferencia

eran breves, así que actuamos rápidamente y trabajamos de cerca con nuestros socios de la red. También nos mantuvimos en contacto cercano con la Autoridad de Salud de Oregon para asegurarnos de que los proveedores estuvieran informados y recibieran apoyo a lo largo de este cambio. Gracias a esas preparaciones cuidadosas y a la diligencia de los proveedores, los miembros tuvieron una transferencia sin problemas. Nuestro equipo de aseguramiento de

calidad le dio seguimiento al número de quejas y reclamos de los miembros, el cual disminuyó durante este periodo, y esto fue una medida significativa de éxito.

También encuestamos a nuestra red, para averiguar cómo les fue a los proveedores con la transferencia. Las respuestas mostraron que las cuidadosas preparaciones valieron la pena:

- ▶ El 72 % de los pacientes hicieron la transición a JCC con interrupciones mínimas en su atención (un 20 % respondió de forma neutral).
- ▶ El 70 % estuvo de acuerdo en que los pacientes pudieron acceder a los servicios que necesitaron durante la transición (otro 20 % permaneció neutral).
- ▶ El 87 % estuvo de acuerdo en que sus pacientes obtuvieron atención de calidad a través de JCC (con otro 13 % que respondió de forma neutral).

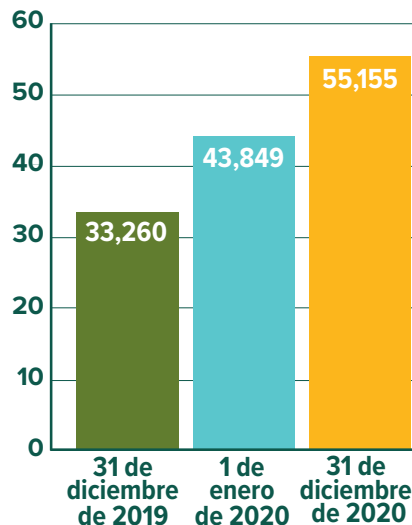
### Crecimiento adicional en la membresía

Nuestros números siguieron creciendo de manera constante a lo largo de 2020, mientras la pandemia afectaba gravemente a la economía. equipo de aseguramiento de calidad le dio seguimiento al

número de quejas y reclamos de los miembros, los cuales disminuyeron durante este periodo y esto fue una medida significativa de éxito.

Muchas personas se enfrentaron a la pérdida o reducción de ingresos, lo cual significó que más personas fueron elegibles para la cobertura a través del Plan de Salud de Oregon (OHP, por sus siglas en inglés). Agradecemos la extensión de la cobertura de Medicaid que la Ley Familias Primero de Respuesta al Coronavirus y la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) ofreció y que ayudó a brindarles a los miembros la atención que necesitaban. Las extensiones garantizaron que nuestra comunidad pudiera seguir teniendo una cobertura sólida del OHP durante la

### Crecimiento de la membresía



### JCC's provider network

294  
proveedores de atención primaria

88  
clínicas de atención primaria

7  
clínicas de salud mental

50  
médicos privados de salud mental

6  
clínicas de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias

28  
clínicas de atención primaria con salud del comportamiento integrada

pandemia, sin tener que pasar por los esfuerzos normales de redeterminación anual. Como resultado, estamos viendo tiempos de cobertura más largos para muchos de nuestros miembros.

Dicho todo esto, nuestra membresía incrementó en un 66 % en 2020 y, a finales de diciembre, estábamos atendiendo a más de 55,000 miembros. Este increíble salto significa que JCC ahora administra la cobertura para

el 80 % de los miembros del Plan de Salud de Oregon (OHP) en el Condado de Jackson y brinda cobertura de atención de salud a aproximadamente el 25 % del resto de los residentes del Condado de Jackson. Ahora que hemos aceptado esta responsabilidad, estamos honrados y agradecidos de poder contar con una red de proveedores de atención de salud que le dan prioridad a la salud de los miembros y de la comunidad.

### Sólida red de proveedores

Estamos orgullosos de la red de proveedores que hemos construido para brindar a nuestros miembros una amplia variedad de

*“Las colaboraciones como esta entre Jackson Care Connect y la Autoridad de Vivienda del Condado de Jackson van a ser muy importantes durante la reconstrucción a largo plazo de nuestra comunidad”.*

– Jason Elzy,  
director ejecutivo de la  
Autoridad de Vivienda del  
Condado de Jackson

opciones de atención de salud física, dental y mental y tratamiento para el consumo de sustancias de alta calidad.

Nuestra red de atención primaria es robusta. En 2020, se asignó al 76 % de los miembros de JCC a una clínica de atención primaria reconocida como un Hogar de Atención Primaria Centrado en el Paciente (PCPCH, por sus siglas en inglés). El programa de PCPCH es un programa de Centro de Transformación de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) que reconoce a las clínicas que ofrecen atención de alta calidad centrada en el paciente y que ayuda a eliminar las barreras del paciente para la salud.

Asimismo, estamos enfocando nuestro crecimiento en redes especializadas de salud física y mental, para que los miembros puedan obtener toda la gama de atención que necesitan.

### Puntos clave del desempeño de calidad

Nuestra red ha seguido demostrando su compromiso con la calidad y tiene un buen desempeño constante en los índices de calidad de la OHA, lo cual siguió siendo verdadero en 2020. Incluso durante los desafíos del año, la red trabajó duro para

### Miembros atendidos por la coordinación de atención en 2020

# 8214:

Miembros que tuvieron contacto con la coordinación de atención en 2020

# 2684:

Volumen de llamadas al RCT en 2020

# 82:

Número promedio de referencias nuevas a la coordinación de atención al mes

brindarles a los miembros atención oportuna. Los puntos destacados incluyeron éxitos clave en las vacunas infantiles y en la participación en el tratamiento de SUD:

- ▶ Las tasas de vacunación de adolescentes fueron más altas en 2020 que en 2019.
- ▶ Las tasas de vacunación infantil fueron iguales en 2020 que en 2019.
- ▶ Entre los miembros con un diagnóstico de consumo de alcohol o de otras drogas:
  - » La tasa de iniciación del tratamiento en 2020 fue igual a la del 2019.
  - » La tasa de participación en el tratamiento en 2020 fue ligeramente superior a la de 2019.

## El programa de Mercy Flights incrementa la participación de los miembros

Algunos miembros tienen necesidades complejas de salud y sociales que requieren de apoyo adicional. Nuestra colaboración con Mercy Flights llamada “Transitions of Care” ayuda a apoyar a los miembros que regresan a casa después de una estancia hospitalaria no planeada. Los paramédicos comunitarios especialmente capacitados de Mercy Flights se conectan con los miembros y programan visitas de admisión, donde descubren qué es lo que los miembros necesitan. Los miembros eligen si desean participar en el programa. El apoyo de Mercy

Flights incluye ayudar a los miembros a conectarse con un proveedor de atención primaria, realizar reconciliaciones médicas, obtener equipo médico, solucionar barreras de transporte y más. Más de la mitad de los miembros que han participado en el programa Transitions of Care con Mercy Flights tienen al menos una condición de salud crónica.

Esta colaboración está teniendo éxito tanto al aumentar la participación de los miembros en la atención como al disminuir los costos para los pacientes internados y ambulatorios. En comparación con los miembros que eligieron no participar en el programa Transitions of Care, los

miembros que interactuaron con los paramédicos de Mercy Flights tuvieron más probabilidades de tener consultas de seguimiento con un proveedor de atención primaria (PCP).

Además, el índice de participación en el Tratamiento Asistido con Medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) para los miembros que completaron el programa Transitions es más del doble de su participación antes de la intervención del MAT, en comparación con un pequeño incremento en los miembros que no participaron en el programa.

**A LA DERECHA:** Las paramédicas comunitarias de Mercy Flights ayudan a los miembros a navegar por su atención.



Interactuó con un PCP en los **30 días** posteriores a una hospitalización

**68%**

Participó en Transitions of Care

**57%**

No quiso participar

Interactuó con un PCP en los **90 días** posteriores a una hospitalización

**85%**

Participó en Transitions of Care

**74%**

No quiso participar

Participó en MAT antes del programa

**6.8%**

Participó en Transitions of Care

**6%**

No quiso participar

Participó en MAT **90 días** después de iniciar el programa

**14%**

Participó en Transitions of Care

**9.3%**

No quiso participar

### Equipo de Atención Regional: difusión a los miembros de alto riesgo

En 2020, expandimos nuestro Equipo de Atención Regional (RCT, por sus siglas en inglés) y agregamos más coordinadores de atención para atender mejor a los proveedores y a los miembros. Este equipo está formado por personal con diferentes antecedentes y experiencia, incluyendo enfermería, salud del comportamiento, farmacia, navegación del sistema de salud, recursos locales y más. El modelo de RCT conecta a los proveedores y socios comunitarios con un equipo de especialistas capacitados que pueden ayudar con una variedad de servicios para mejorar la atención de los miembros, incluyendo trabajar con varios proveedores de atención de salud, encontrar centros adecuados para las necesidades especiales, organizar apoyo entre pares y atención integral para la familia de un miembro e, incluso, obtener transporte.

Este equipo fue una parte esencial de la atención durante la pandemia y después de los incendios, cuando los miembros se estaban enfrentando a desafíos complejos y la necesidad de servicios sociales era más grande que nunca. El personal

del RCT se comunicó con los miembros para asegurarse de que contaran con la atención que necesitaban para estar seguros y sanos.

### De cara al futuro

Hay desafíos continuos y oportunidades emocionantes en nuestro futuro. Conforme navegamos los desafíos continuos ocasionados por la pandemia del COVID-19, trabajaremos con los proveedores y los socios comunitarios para ayudar a promover la distribución equitativa de las vacunas. En 2021, también estamos enfocados en reconectar a los miembros con la atención de salud y los servicios comunitarios que necesitan. Estamos interactuando con los proveedores para asegurarnos de que los miembros tengan acceso a servicios y evaluaciones de prevención, después de la disminución en el acceso a estos servicios en 2020 por parte de los miembros.

También estamos enfocados en incrementar la equidad de salud y mejorar el acceso a la atención, para que los miembros puedan obtener los servicios de salud de calidad que necesitan, de la forma que funcione para ellos.





**IZQUIERDA:**  
Reconectar a las familias con la atención preventiva es una prioridad.

Sabemos que el acceso a diferentes idiomas produce mejores resultados de salud, así que también nos estamos enfocando en estrategias para mejorar el acceso de los miembros a los servicios de interpretación. Estamos llevando a cabo un programa piloto con el sistema de una clínica para capacitar y apoyar a intérpretes certificados y calificados, el cual apoyará de una mejor forma las necesidades de idiomas de nuestros miembros.

Pronto también habrá nuevas conexiones. En 2021, estamos construyendo una infraestructura para apoyar el acceso de los

miembros a cinco categorías de trabajadores de salud tradicional con licencia (THW, por sus siglas en inglés). Estos profesionales de salud pública brindarán apoyo y orientación personal no médico esencial para ayudar a los miembros a navegar por su atención de salud.

También estamos trabajando con socios clínicos y comunitarios para lanzar “Unite Us”, un nuevo intercambio de información comunitaria. Esta es una extensión de una coalición estatal llamada Connect Oregon, la cual es una red de atención coordinada de proveedores de atención de salud y atención social que atiende a Oregon. Los socios

en esta red están conectados a través de una plataforma de tecnología compartida, la cual nos permite enviar y recibir referencias electrónicas, abordar las necesidades sociales de las personas y mejorar la salud en todas las comunidades. Esperamos alcanzar el potencial de esta nueva herramienta, mientras trabajamos juntos para mejorar la salud de nuestra comunidad.

## Salud del comportamiento: apoyamos la salud de los miembros con una gama completa de atención

**Desde que Jackson Care Connect empezó a administrar el beneficio de atención de salud del comportamiento para nuestros miembros en 2017, hemos construido una sólida red de proveedores de atención de salud mental y de tratamiento del consumo de sustancias.**

En el último año, continuamos ampliando y fortaleciendo esas relaciones, en nuestro compromiso continuo de brindarles a nuestros miembros una gama completa de atención de salud del comportamiento de alta calidad. Mientras los miembros experimentaban los desafíos de 2020, quedó claro que tener acceso a la atención de salud mental y para el consumo de sustancias era más importante que nunca.

Una de estas áreas clave de crecimiento fue nuestro contrato ampliado con Options for Southern Oregon. Además de incrementar el número de proveedores de entre los cuales los miembros podían elegir, esta acción garantizó

que los miembros que se transfirieron a JCC al inicio del año pudieran continuar con su atención. Options es una Clínica Certificada de Salud de Beneficios Comunitarios, una designación federal para los proveedores que ofrecen una gama integral de servicios de salud mental y para el trastorno del consumo de sustancias, incluyendo atención en crisis, coordinación de la atención e integración de la atención física.

También estamos comprometidos a asegurarnos de que los miembros puedan acceder fácilmente a la atención de la salud del comportamiento a través del proveedor de atención primaria y nos hemos enfocado en ampliar nuestra red integrada. Actualmente, 28 clínicas de atención primaria en nuestra red están ofreciendo salud del comportamiento integrada. Asimismo, muchos más miembros pueden acceder a esos médicos de salud del comportamiento integrada a través de referencias de la red. Esto incluye a miembros que ven a un proveedor de atención primaria en La Clínica,

Rogue Community Health, Providence Medical Group, Asante Physician Partners, Southern Oregon Pediatrics y Rogue Valley Physicians.

Jackson Care Connect también está probando la ampliación de ofertas de salud del comportamiento integrada para ampliar los servicios que pueden reembolsarse en la atención primaria. El objetivo es extender esto a clínicas adicionales en el futuro.



**ARRIBA:** Los proveedores de salud física pueden referir a los pacientes a los médicos de salud del comportamiento integrada mediante una transferencia cálida.

También estamos ampliando la red de salud del comportamiento especializada, mientras exploramos un contrato con proveedores adicionales para las pruebas psicológicas y recetas de medicamentos psiquiátricos.

Nuestra sólida asociación y colaboración ha dado resultados: la utilización ha incrementado de forma estable, con un incremento del 25 % en el acceso de los miembros a los servicios entre 2017 y 2020.

### Hacer que MAT sea más accesible

Proporcionar una amplia gama de tratamiento para el consumo de sustancias también es clave para la fortaleza de nuestra red y para la estabilidad de

nuestra comunidad. Conforme hemos ampliado nuestra red, un elemento crucial ha sido el incremento en el acceso al Tratamiento Asistido con Medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés).

Se ha demostrado que los programas integrales de MAT pueden reducir considerablemente las tasas de recaídas, en comparación con los programas que no ofrecen medicamentos. Ya que sabemos cuán importantes son los servicios MAT de calidad para nuestra comunidad, queremos ayudar a garantizar que nuestros proveedores cuenten con las herramientas que necesitan para implementarlos exitosamente. En 2019, iniciamos una Cooperativa de Aprendizaje

*“La Cooperativa de Aprendizaje de MAT es un programa increíble y un recurso comunitario que reúne a las personas”.*

– Kerri Hecox, MD, Oasis Center of the Rogue Valley

de MAT (MAT Learning Collaborative), la cual reúne a los proveedores de hospitales, clínicas, Salud Pública del Condado de Jackson y otras entidades. En 2020, la cooperativa pasó a ser en línea y unimos fuerzas con nuestros colegas en Columbia Pacific CCO para organizar un sistema interregional de aprendizaje en línea. Las sesiones usan la experiencia de ambas regiones de servicio de las CCO para ayudar a los proveedores a entender y a implementar MAT para las personas con trastornos por consumo de opioides y de otras sustancias.

También proporcionamos \$100,000 en financiación mediante subvenciones para la capacidad en 2020 a La Clínica, el Centro de Recuperación de las Adicciones y Providence Medical Group.

**ABAJO:** Proveedores de MAT hablan sobre las mejores prácticas en una Cooperativa de Aprendizaje.



Esta financiación respaldó infraestructura y la creación de procesos necesarios para proporcionar MAT. Los objetivos de estas subvenciones eran incrementar la salud de los miembros, disminuir las barreras para la atención, incrementar la probabilidad de tener mejores resultados de salud a través de servicios basados en evidencias, reducir costos y usar métodos informados por el trauma en los encuentros de intervención temprana y prevención.



## Vivienda de apoyo

Ayudar a una persona a abordar sus necesidades complejas de salud mental es difícil si no cuenta primero con una vivienda segura y estable. Adoptamos el modelo de “vivienda primero” y hemos trabajado de cerca con socios

*Ayudar a una persona a abordar sus necesidades complejas de salud mental es difícil si no cuenta primero con una vivienda segura y estable.*

**ARRIBA:** La continuidad de servicios de ColumbiaCare incluye el Beckett Center, un centro de alivio en casos de crisis que JCC ayudó a apoyar.

comunitarios para incrementar el acceso de los miembros a la vivienda de apoyo y a la atención de calidad.

A través de nuestra colaboración duradera con ColumbiaCare Services, hemos apoyado una continuidad de servicios de vivienda de apoyo que van desde la atención residencial en crisis hasta la vivienda de apoyo y la asistencia de alquiler. A finales de 2020, había más lugares donde nuestros

miembros pudieran estar seguros mientras recibían tratamiento adecuado:

- ▶ 6 espacios de atención subaguda
- ▶ 8 espacios de transición
- ▶ 4 espacios de vivienda de apoyo
- ▶ 7 espacios de albergue y atención

En 2020, esos centros residenciales atendieron a 297 miembros de JCC.

## De cara al futuro

Conforme el aspecto de la salud del comportamiento continúa cambiando, seguiremos encontrando formas creativas de satisfacer las necesidades de nuestros miembros, mejorar la atención y apoyar a nuestra red de proveedores. Estamos trabajando con el Condado de Jackson y con los líderes comunitarios en la planificación estratégica de un sistema de respuesta en crisis a lo largo de los sectores. También estamos activamente involucrados en la construcción del Jackson Youth System of Care, un conjunto de servicios eficaces y apoyo

para los jóvenes y sus familias que está organizado en forma de una red coordinada.

En 2021, lanzaremos el beneficio de Tratamiento Intensivo para la Salud del Comportamiento a Domicilio (IIBHT, por sus siglas en inglés), el nivel más nuevo de atención de la OHA para los jóvenes y sus familias. El IIBHT proporciona más servicios a domicilio, consultas adicionales de psiquiatría infantil, apoyo de pares/coaching para las familias y una respuesta en crisis las 24 horas, los 7 días de la semana, como una remisión a niveles más altos de atención fuera del hogar.

También hemos formado un comité directivo en la Atención Basada en Resultados (OBC, por sus siglas en inglés). Un ejemplo de la OBC es el modelo de Tratamiento Informado por la Retroalimentación (FIT, por sus siglas en inglés), el cual impulsa una fuerte alianza terapéutica y garantiza atención centrada en la persona y dirigida por el cliente. Además de la financiación de las capacitaciones FIT, proporcionamos soporte técnico y apoyo organizacional a los proveedores interesados en adoptar FIT dentro de su práctica.

## Junta Directiva

### Laura Bridges

*Jefa de Servicios de Trabajo Social, La Clinica*

### John Curtis

*Consejo Consultivo de la Comunidad de JCC*

### Jason Elzy

*Director Ejecutivo, Autoridad de Vivienda del Condado de Jackson*

### Erin Fair Taylor

*Directora de Asuntos Legales, CareOregon*

### Eric C. Hunter

*Presidente y Director General, CareOregon*

### Brenda Johnson

*Directora General, La Clinica Health*

### Scott Kelly

*Director General, Asante Health System*

### Paul Matz, MD

*médico familiar, Rogue Community Health*

### Cindy Mayo

*Directora General, Providence Medford Medical Center (Jubilada)*

### Craig Newton

*Consejo Consultivo de la Comunidad de JCC*

### William North

*Director General, Rogue Community Health*

### Mark Orndoff

*Director, Servicios Humanos y de Salud del Condado de Jackson*

### Lori Paris

*Presidenta y Directora General, Addictions Recovery Center*

### Matt Sinnott

*Director de Asuntos Gubernamentales y Gestión de Contratos, Willamette Dental*

## Consejo Consultivo de la Comunidad

### George Adams

*Diana Alfaro Soto-Cordoba*

*Jackson Baures*

*Jennifer Bethany*

*Don Bruland*

*Lisa Collins*

*Edith Cortez*

*John Curtis*

*Jacque Jaquette*

*Craig Newton*

*Chelsea Reinhart*

*Rich Rohde*

## Panel Consultivo Clínico

*Justin Adams, MD*

*Laura Bridges, LCSW, QMHP*

*Amy Fine, DMD*

*Matt Hough, MD*

*Jason Kuhl, MD*

*Eric Jensen, MD*

*Alan Ledford, PhD*

*BJ Lynch, MD*

*John Mahan, MD*

*Paul Matz, MD*

*Gary McConahay, PhD*

*Kim Oveson, MS CADC II*

*Dan Weiner, MD*



ARRIBA: El Equipo de Participación Comunitaria de JCC ayudó a los sobrevivientes de los incendios en la Estación de Conexión de la Expo del Condado de Jackson.