



La Clínica Busca el Reconocimiento de Hogar Médico Centrado en la salud del Paciente

Armando* estaba todavía bajo los efectos de la droga cuando se presentó a su entrevista de admisión en La Clínica. Además de tener problemas serios de adicción, Armando era VIH positivo y no había recibido atención médica durante más de dos años. “Pensaba que había perdido la cabeza” dijo Armando, “que alguien o algo tenía mi vida bajo su control”.

Él no estaba buscando ayuda cuando llegó a La Clínica. “Me dijo que no le pasaba nada y que sólo venía para cumplir órdenes del sistema judicial” dijo Elizabeth Contreras, Administradora del grupo de apoyo del programa *Volviendo a Vivir*. Su proceso no fue fácil, especialmente porque nos dimos cuenta que tenía necesidades médicas que iban más allá del tratamiento de su adicción”.

Casos complejos como el de Armando motivan a los departamentos de La Clínica a trabajar conjuntamente y a brindar servicios integrales y transversales. Para poder optimizar procesos y asegurar que el cuidado personalizado e integrado sea ofrecido a todos los pacientes, La Clínica está preparándose para conseguir el reconocimiento como Hogar médico centrado en la salud del paciente (PCMH por sus siglas en inglés).

De acuerdo al National Committee for Quality Assurance (comité nacional para asegurar calidad) un PCMH es un centro de salud que facilita las alianzas entre el personal médico, los pacientes y su familia, cuando es apropiado. Los pacientes son el centro de todas las decisiones médicas y un equipo de expertos trabaja en colaboración con ellos para alcanzar buenos resultados.

El cuidado se facilita por medio de registros, tecnología, intercambio de información médica y otros medios que aseguran que los pacientes reciban

un cuidado adecuado a su cultura e idioma en el momento y lugar que lo necesiten.

Obtener este reconocimiento, -que es parte de nuestro plan estratégico- requiere de muchos pasos para reorganizar los servicios y demostrar que este modelo de atención integral es viable. La Clínica está creando sistemas de coordinación y de recopilación de datos claves de pacientes muy necesitados que actualmente no están siendo documentados.

El plan es utilizar las enseñanzas que los modelos actuales nos han dejado, incorporando formalmente a los promotores de salud en el equipo de profesionales de salud que coordinan el cuidado del paciente y expandiendo las exitosas intervenciones educativas de grupo a otros pacientes.

Estas iniciativas ya se han mostrado efectivas en el tratamiento de pacientes como Armando. La Clínica está organizando el cuidado alrededor de pacientes, trabajando en equipos y coordinando iniciativas y actividades para monitorear el cuidado de clientes a largo plazo.

Para Armando esto significó que después de haber reconectado con el cuidado médico por medio de *Volviendo a Vivir*, también fuera referido a terapia individual de salud mental. Poco después él y su familia empezaron a participar en el programa *Mi Familia*, el grupo de apoyo de salud mental de La Clínica. “En La Clínica he recibido la ayuda que nadie antes me había brindado”, dijo Armando.

Ahora no sólo tiene a una persona cuidando de su salud sino un equipo de personas sensibles y atentas que trabajan juntas para ayudarlo a encaminarse y recuperar el control de su salud y de su vida.

LA CLÍNICA DEL PUEBLO

2831 15th Street, NW • Washington DC 20009-4607

Non-Profit
Organization
U.S. Postage Paid
Permit No. 1228
Merrifield, VA

Our Newsletter
is going electronic
sign up at www.lcdp.org

LA CLÍNICA DEL PUEBLO

United Way #8819/CFC #49311

www.lcdp.org

Spring 2012 Newsletter



Lucía, health promoter, teaches about healthy eating habits at the “Table of Delights” in a supermarket. Lucía, promotora de salud, enseña acerca de hábitos alimenticios saludables en la “Mesa de las delicias” en un supermercado.

Conferencia Comunitaria “Tu Salud en Tus Manos”

El miércoles 16 de mayo, diversos sectores de la comunidad se reunirán para discutir políticas de salud pública comunitarias durante la conferencia de La Clínica, “*Tu Salud en Tus Manos*”. Esta conferencia tiene como meta congregar a miembros de la comunidad, creadores de políticas, organizaciones comunitarias, promotores de salud y defensores comunitarios para discutir temas relacionados a la promoción de salud.

La campaña de promoción de salud “*Tu Salud en Tus Manos*”, lanzada el año pasado y financiada por el Departamento de Salud de DC (DOH), busca mejorar el bienestar de la comunidad latina, específicamente en las áreas de nutrición, actividad física y manejo del estrés. Para lograr esto y reafirmar el modelo tradicional de las ferias de salud de La Clínica, la campaña introduce tres intervenciones innovadoras: “la mesa de las delicias”, el torneo de fútbol y los “círculos de salud”. “Por medio de la campaña “*Tu Salud en Tus Manos*” estamos fomentando en los participantes que una vida mejor está a nuestro alcance”, dijo Suyanna Barker, Directora del Departamento de Acción Comunitaria en Salud. “Caminemos un poco más, prestemos más atención a lo que comemos y dediquemos tiempo a compartir con buenos amigos y seres queridos”.

La conferencia “*Tu Salud en Tus Manos*”, cuya meta es iniciar un diálogo acerca de lo que significa

CONTINÚA EN LA PÁGINA 2

Continued from page 3

elderly patients trying to enroll in Medicare. During Guadalupe’s intake process to become La Clínica’s patient, she found out that she could qualify to receive Medicare and was referred to Sarah, one of La Clínica’s entitlement workers. Sarah walked her through the process and was able to enroll her successfully.

Now that she has Medicare, Guadalupe’s current cancer treatment is covered and she is also receiving additional wrap-around services as La Clínica’s patient. As La Clínica anticipates serving a growing elderly population, many of whom started as clinic patients when they first arrived in the U.S. almost 30 years ago, the clinic has adapted its services to fit the health and health insurance needs of elderly Latinos. Through personalized care, patients like Guadalupe are able to receive Medicare benefits and stop being afraid of high costs when going to the doctor.



Viene de la Página 3

por debajo del 200% del nivel federal de pobreza. Las trabajadoras de casos son el principal apoyo que tienen los pacientes mayores que solicitan el Medicare. Cuando Guadalupe supo que era elegible para el Medicare fue referida a Sarah, una de estas trabajadoras, quien la asistió durante todo el proceso y logró que ella obtuviera este seguro.

Ahora que tiene Medicare, los gastos de su tratamiento de cáncer están siendo cubiertos y se le está apoyando de forma integral con otro tipo de servicios. En vista del aumento de pacientes de la tercera edad, los cuales llegaron a los Estados Unidos hace aproximadamente 30 años, La Clínica ha adaptado sus servicios para ajustarse a las necesidades médicas de estos latinos. Por medio de cuidado personalizado, pacientes como Guadalupe pueden recibir beneficios de Medicare y no seguir atemorizados por los altos costos cuando visitan al doctor.

“Tu Salud en Tus Manos” Community Conference

Diverse sectors of the community will come together on Wednesday, May 16th to discuss inclusive, community-based public health policies at La Clínica’s “*Tu Salud en tus Manos*” conference. The conference, seeks to engage community members, policy makers, community based organizations, community health workers (*promotores de salud*), and community advocates to discuss cross-cutting issues in health promotion.

The “*Tu Salud en Tus Manos*” health promotion campaign, launched last year and funded by the DC Department of Health (DOH), seeks to improve the wellness of the Latino community, specifically in areas of nutrition, physical activity, and stress management. In order to accomplish this, and to enhance the clinic’s traditional health fairs model,

CONTINUED ON PAGE 4

Community Conference Conferencia Comunitaria	Page 1 & 4 Página 1 & 2
Elderly patients & Medicare Pacientes de edad & Medicare	Page 3 & 6 Página 3 & 6
Patient Centered Medical Home Hogar Médico Céntrico para Pacientes	Page 2 Página 5



La Clínica Pursues Patient Centered Medical Home Recognition

Armando* was still high during his intake process at La Clínica. In addition to having serious substance abuse problems, Armando was HIV positive and had been out of medical care for over two years. "I thought I had lost it," said Armando. "It was like someone or something else had control over my life."

He was not seeking help when he arrived at La Clínica. "He told me that nothing was wrong with him, and that he came only to comply with the orders given by the court system," said Elizabeth Contreras, Program Manager of La Clínica's Substance Abuse support group "Volviendo a Vivir" (Returning to Life). "His process was not easy, especially because we learned that he had additional health needs beyond substance abuse services."

Complex patients like Armando inspire La Clínica to work collaboratively among departments to provide comprehensive and cross-cutting services. In order to streamline processes and make sure that this personalized and integrated care is given to all patients, La Clínica is currently in the process of gaining recognition as a Patient Centered Medical Home (PCMH).

According to the National Committee for Quality Assurance, a Patient Centered Medical Home is a health care setting that facilitates partnerships between patients, and their personal physicians, and when appropriate, the patient's family. Patients are at the center of all care decisions, and a team of providers work collaboratively with the patient to reach healthy outcomes. Care is facilitated by registries, information technology, health

information exchange and other means to ensure that patients get the indicated care when and where they need it, in a culturally and linguistically appropriate manner.

Gaining this recognition, part of La Clínica's strategic plan, involves many steps to better organize services and show the success of this comprehensive care. La Clínica must formalize its care coordination system for high-needs patients and set up systems of data collection for key areas not currently being tracked. La Clínica plans to build on the strengths and lessons learned from its existing models of care, adding new types of health professionals to its care teams, incorporating *promotores de salud* (health promoters) formally into the care coordination and management of patients, and expanding its highly successful educational group interventions to additional groups of patients.

These initiatives have already proven to be effective to successfully treat patients like Armando. La Clínica is organizing care around patients, working in teams and coordinating initiatives and activities in order to track care over time. For Armando, this meant that after he was linked back to HIV care through "Volviendo a Vivir," he was also referred to individual mental health therapy. Shortly thereafter, he and his family became participants of "Mi Familia," La Clínica's mental health support group. "At La Clínica I received the support that nobody had ever given to me," said Armando. He not only had one person caring for his health, he had a team of sensitive and caring staff that worked together to help him get back on track and regain control of his health and life.

Conferencia Comunitaria "Tu Salud en Tus Manos"

Continued from Page 1

el bienestar para los latinos, refleja el papel crucial que en los últimos 29 años ha jugado La Clínica en cuanto a la promoción de políticas comunitarias de salud pública. Este evento servirá para discutir y compartir experiencias de la campaña "Tu Salud en Tus Manos" con otras organizaciones comunitarias hermanas.

La conferencia ofrecerá también la oportunidad de estudiar el rol que juegan los promotores de salud en la promoción de programas de salud que integran la cultura y el idioma en sus actividades, y también permitirá que las alianzas y coaliciones que promueven políticas y prácticas concretas de salud para la comunidad latina en Washington D.C. se fortalezcan. Al final de la conferencia, los participantes elaborarán una lista de recomendaciones que serán presentadas al Departamento de Salud de D.C.

Para mayor información acerca de la conferencia o para registrarse en la conferencia por favor contacte a Melissa Mayer, Coordinadora de ferias de salud vía e-mail a mmayer@lcpd.org, o llámela al (202) 448-2847.

Asegurando que pacientes elegibles reciban beneficios de Medicare

A los 65 años Guadalupe* llegó a La Clínica con un cáncer cervical no diagnosticado. Siendo madre de 4 hijos y abuela de 10 nietos, Guadalupe no "creía" en ir al doctor para su chequeo anual. "Antes de ser paciente de La Clínica iba al doctor sólo cuando tenía una emergencia" dijo Guadalupe. "Me asustaba el costo y no pensaba que podía calificar para algún tipo de seguro médico". Aunque Guadalupe ya había escuchado acerca del Medicare aún pensaba que no era elegible y además no entendía muy bien la información que le llegaba por correo.

Pacientes de La Clínica con 65 años o más están en aumento e historias como la de Guadalupe se ven con más frecuencia. Muchos pacientes han escuchado por ahí que son elegibles para tener el seguro de Medicare pero no saben por donde empezar el proceso para obtenerlo. Las barreras son múltiples: recursos limitados, bajos niveles de alfabetización y un sistema de salud complejo que obstaculiza la obtención del Medicare.

La Clínica tiene una estructura interna de apoyo que sirve de guía a pacientes como Guadalupe de principio a fin; desde entender cuáles son los requisitos de elegibilidad para obtener Medicare, hasta hacer uso del seguro que cubrirá los costos médicos. Además el personal de La Clínica es continuamente capacitado para mantenerlos al tanto de los cambios en el seguro, los requisitos y políticas públicas para así poder apoyar a pacientes como Guadalupe.

A finales del 2011, y gracias a un generoso patrocinio de AARP DC, La Clínica pudo ofrecer dos capacitaciones: una al personal de servicios directos y otro a pacientes. El personal recibió un entrenamiento detallado acerca de los beneficios y regulaciones de Medicare, y un grupo de pacientes participó en una charla completamente en español acerca del "ABC" de Medicare. Durante la capacitación para latinos de la tercera edad, la cual incluyó la participación de Guadalupe, se habló acerca de las dificultades que enfrentan con el seguro Medicare y de la importancia de que los servicios sean culturalmente apropiados para ellos.

Efectivamente el camino que pacientes como Guadalupe deben recorrer no es fácil. "Aunque soy bilingüe, trabajo en el campo de la salud pública y tengo cierta educación, sigo pensando que el proceso para recibir beneficios de Medicare es muy complejo", dijo Marco Castro, Jefe de servicios de apoyo al paciente. "Y es aún más difícil para nuestros pacientes. La mayoría de nuestros pacientes mayores tienen bajos niveles de alfabetización, están desempleados y tienen miedo de ir al doctor, lo cual hace que el proceso sea muy desafiante y algo desalentador para ellos". Capacitaciones como la que ofreció AARP DC son de gran ayuda para que los pacientes tengan una mejor idea de lo que es Medicare, y para que el personal se actualice sobre nuevas regulaciones y la calidad del servicio al cliente sea excelente.

Actualmente, el 98% de los pacientes de La Clínica, incluyendo pacientes de la tercera edad, tienen ingresos

CONTINUED ON PAGE 6

*Los nombres reales han sido cambiados para proteger la privacidad de los clientes

Ensuring eligible patients receive Medicare benefits

Guadalupe* was living with undiagnosed cervical cancer at the age of 65 when she arrived at La Clínica. As a dedicated mother of four and grandmother of ten, Guadalupe did not "believe" in going to the doctor for an annual check-up. "Before I was a patient at La Clínica, I only went to the doctor in emergency situations," said Guadalupe. "I was scared about the cost and did not think I was able to qualify for insurance."

Although Guadalupe had heard of Medicare, she did not think that she was eligible, and she didn't understand the materials that she received in the mail.

La Clínica has an increasing number of patients over 65, and stories like Guadalupe's are becoming commonplace. Many patients have heard about qualifying for Medicare, but they do not know where to start. They face barriers such as limited resources, lack of literacy skills, and a complex health-care system that prevent them from enrolling in Medicare.

La Clínica has built an internal safety net to navigate patients like Guadalupe from start to finish, from understanding Medicare eligibility requirements to actually receiving coverage and using it in their health care. In order to fully support patients like Guadalupe, La Clínica's staff receives continuous training to stay current on changes in benefits, requirements, and policies.

In late 2011, thanks to a generous sponsorship from AARP DC, La Clínica was able to provide two trainings: one for direct service staff and one for patients. Staff received a detailed training about Medicare benefits and regulations, and a group of patients participated in a "charla" (chat) about the "ABC's" of Medicare, completely in Spanish.

In this latter activity, Latino senior citizen clients, including Guadalupe, engaged in a discussion about the challenges that they face with Medicare and how important access to culturally competent care is for them.

The road for patients like Guadalupe, however, is not easy. Marco Castro, Patient Support Services Manager, considers that the process to receive Medicare benefits is complex even though he is bilingual, works in the field of public health, and does not have literacy difficulties. However, he highlights that the path is even more difficult for patients. "The majority of our older patients have low literacy levels, are unemployed, and are afraid of going to the doctor, which makes the process very challenging and somewhat discouraging for them," said Marco Castro.

Trainings like the one provided by AARP DC serve as capacity builders to help patients gain a better idea of Medicare, as well as to help staff learn new regulations and provide excellent support services to clients.

Currently, 98% of La Clínica's patients, including its senior citizens, live under 200% of the federal poverty line. Entitlement workers are the first navigators of

CONTINUED ON PAGE 6

*Real names have been change to protect clients' privacy.



"Tu Salud en Tus Manos" Conference

Continued from Page 1

the campaign introduced three innovative interventions: "la mesa de las delicias" (table of delights), soccer tournament, and "círculos de salud." "Through the "Tu Salud en Tus Manos" campaign, we are empowering participants to realize that a better life is within our reach," said Suyanna Barker, Community Health Action Department Director. "Let's walk a little more, pay more attention to what we eat, and take time to share with good friends and loved ones."

Building on La Clínica's key role in advocating for community-based public health policies for over 29 years, the "Tu Salud en Tus Manos" conference seeks to start a conversation around what wellness means for Latinos. Through this event, La Clínica will join forces with community partners to share and discuss lessons learned from its "Tu Salud en Tus Manos" health promotion campaign.

Additionally, the conference will create a space to address the role of community health workers/*promotores de salud* as a fundamental human resource to deliver culturally and linguistically appropriate health promotion programs. It will also allow key players in the field to strengthen alliances and partnerships to promote sound policies and practices that positively impact the health of the Latino community in Washington, D.C. At the conclusion of the conference, attendees will draft a list of recommendations to the D.C. Department of Health.

For more information about the conference or to reserve a space, please contact Melissa Mayer, Health Fairs Coordinator via e-mail at mmayer@lcpd.org or call her at (202) 448-2847.

Yes! I support healthcare as a human right!

Spring, 2012

Here is my contribution so that La Clínica can provide comprehensive health services to Latinos and others in need in the Washington, D.C. metropolitan area:

\$50 \$100 \$250 \$500 \$1000 Other \$_____

My check is enclosed Please charge my credit card monthly
Please charge my credit card once

Card Number _____ Exp. Date _____

Signature _____

Name _____ Phone # _____

Address _____

City _____ State _____ Zip _____

E-mail _____

La Clínica del Pueblo is a non-profit 501(c)(3) organization. All donations are tax deductible (EIN #52-194251).

Board of Directors

Robert Free - *President*
Isabel Friedenzohn - *Vice President*
C. Anai Herrera - *Treasurer*
Tehani Collazo - *Secretary*
Bessie Anaya
Edgardo Alicea
Herbert Baires
Ricardo Fernandez
Nicolás Gómez
Maurice Kurland
Clara Molloja
Maria Quintanilla
Derek Thomas
Xochitl E. Yañez

Management Team

Alicia Wilson
Executive Director
Madeline Wilks, MD
Interim Chief Medical Officer
Viviana Knowles
Chief Development Officer
Claire Mooney, MBA
Chief Financial Officer
Catalina Sol, MPH
Chief Program Officer

For questions or concerns regarding the newsletter, please contact Andrea Ochoa, Public Relations Associate at aoochoa@lcpd.org