



17 de julio del 2019

Informe de Participación Pública en el Presupuesto 2020

MÉTODOS Y ENFOQUE

Como entidad pública financiada a base de impuestos, Central Health utiliza un enfoque sistemático para lograr la participación pública y el involucramiento de la comunidad. Este enfoque emplea métodos recomendados para el proceso de participación pública, según han sido definidos en el Desarrollo Sistemático de Consentimiento Informado (SDIC, por sus siglas en inglés) del Instituto para la Administración y Planificación Participativa (IPMP, por sus siglas en inglés), y de la Asociación Internacional para la Participación Pública (IAP2, por sus siglas en inglés). Ambos modelos de participación pública son usados regularmente por entidades públicas, incluyendo la Ciudad de Austin, Capital Metro, y el Distrito Independiente de Escuelas de Austin.

TÁCTICAS Y ACTIVIDADES

Como administrador de fondos públicos, Central Health utiliza estos métodos sistemáticos de participación para priorizar tácticas y actividades, basándose en unos objetivos bastante ambiciosos. En el año fiscal (FY, por sus siglas en inglés) 2019, utilizamos las siguientes tácticas y actividades para involucrar a la comunidad:

1. Conversaciones Comunitarias
2. Comités Consultivos Comunitarios
3. Encuestas y entrevistas en persona

Para obtener una lista detallada de las tácticas de comunicación y divulgación utilizadas para dar a conocer estas actividades, vea el Anexo A.

La participación pública en el presupuesto es un proceso que dura todo el año. Este año fiscal, el proceso comenzó con una serie de reuniones de los comités consultivos, seguido de Conversaciones Comunitarias, la circulación de encuestas bilingües (español-inglés), y la administración de entrevistas personales, también bilingües.

Un total combinado de **234 miembros de la comunidad compartieron sus opiniones** a lo largo del proceso de participación pública para el presupuesto para el año fiscal 2020. A continuación se puede ver un resumen de nuestros esfuerzos para lograr la participación pública durante el año fiscal 2019, los cuales serán incluidos en el presupuesto para el año fiscal 2020.

# de actividades	Tipo de actividades	# de personas
3	Conversaciones Comunitarias	89
8	Reuniones de los Comités Consultivos Comunitarios	44
1	Encuestas/Entrevistas personales	101
Cantidad total de personas		234



Comités Consultivos Comunitarios

Central Health formó los Comités Consultivos Comunitarios a principios del 2018, para garantizar que la opinión de los miembros de la comunidad sea tomada en cuenta cuando se planifique la ampliación de los servicios médicos en sus respectivos vecindarios. Sus miembros incluyen residentes, colaboradores de la comunidad, defensores, miembros de asociaciones de vecinos, representantes de los distritos de escuelas, líderes de organizaciones religiosas, y funcionarios electos. Los comités consultivos nos ayudan a conocer y conectarnos con cada comunidad individual.



Central Health realizó ocho reuniones de comités consultivos entre el 1 de octubre y el 18 de junio:

1. Octubre 2018 – Comité Consultivo del Sureste del Condado de Travis (Del Valle/Creedmoor)
2. Noviembre 2018 – Comité Consultivo del Centro de Salud y Bienestar del Noreste (Colony Park/Manor)
3. Noviembre 2018 – Comité Consultivo del Sureste del Condado de Travis
4. Febrero 2019 – Comité Consultivo de Greater Hornsby Bend
5. Febrero 2019 – Comité Consultivo del Centro de Salud y Bienestar del Noreste
6. Mayo 2019 – Comité Consultivo del Sureste del Condado de Travis
7. Mayo 2019 – Comité Consultivo del Centro de Salud y Bienestar del Noreste
8. Junio 2019 – Comité Consultivo del Centro de Salud y Bienestar del Noreste

Un promedio de 44 residentes participaron en las reuniones de los tres comités consultivos de octubre a junio.

Resumen de Comentarios

A medida que se han lanzado nuevos servicios, los miembros de los Comités Consultivos Comunitarios han enfocado sus esfuerzos en la divulgación. Estos son algunos de los comentarios compartidos durante estas reuniones:

- El personal debería asistir a los eventos existentes, en vez de crear nuevos eventos y noticias.
- El personal debería proporcionar información por escrito, ya que no siempre hay internet disponible.
- Se debería considerar ofrecer programación de bienestar en los días programados para prestación de servicios médicos, o un closet de compasión, con artículos de necesidad básica como pañales, productos de higiene personal, etc.
- Para fines de proyección, el personal debería crear relaciones con grupos locales tales como iglesias, escuelas, y centros comunitarios.



- Es complicado coordinar la señalización y las autorizaciones cuando hay tantas agencias involucradas, pero es indispensable darle prioridad y agilizar la señalización de los proyectos recién lanzados.
- Los miembros de la comunidad siguen preguntando acerca del programa piloto de Trabajadores Comunitarios de Salud, próximo a lanzarse.

Conversaciones Comunitarias

Central Health llevó a cabo tres Conversaciones Comunitarias – o reuniones públicas – para informar y recibir comentarios de los miembros de la comunidad. Antes de comenzar cada reunión, el personal le preguntó a los asistentes si alguno necesitaba hacer arreglos para contar con servicios de traducción al español.

Conversación Comunitaria: Sendero Health Plans

El lunes 15 de abril, Central Health y Sendero organizaron una Conversación Comunitaria para discutir cómo aprovechar el dinero obtenido a través de impuestos locales para obtener fondos federales de contrapartida bajo la Ley de Cuidados Médicos (ACA, por sus siglas en inglés), y la cantidad de inscripciones en el centro de Texas. El evento se llevó a cabo de 6:30 a 8 p.m. en las oficinas administrativas de Central Health. Conforme fueron llegando los participantes, se les repartió una copia de la presentación, la agenda, y una tarjeta para que escribieran sus preguntas.



Después de una breve reseña del Sistema Central Health presentada por el Presidente y Gerente General Mike Geeslin, el siguiente personal y miembros del Consejo Directivo proporcionaron información actualizada y respondieron preguntas acerca de la estrategia de Sendero para el 2019, para darle a los miembros de alto riesgo del Programa de Acceso Médico (MAP, por sus siglas en inglés) la opción de inscribirse ahí. Con esto, ellos mejorarían su acceso a servicios y tendrían mayor financiamiento a través del ACA, estabilizando las finanzas de Sendero. La presentación se adjunta a este informe.

Personal y miembros del consejo que encabezaron la Conversación Comunitaria

1. Kit Abney-Spelce, Directora Ejecutiva de Servicios de Elegibilidad, Central Health
2. Dr. Charles Bell, Miembro del Consejo Administrativo, Sendero/Central Health
3. Wes Durkalski, Gerente General, Sendero Health Plans
4. Mike Geeslin, Presidente y Gerente General, Central Health
5. Michelle Tijerina, Directora de Inscripciones de Seguro Médico y Capacitación, Central Health



6. Dr. Guadalupe Zamora, Presidente del Consejo Administrativo, Central Health

Resumen de Comentarios

- Los participantes comentaron que les gustaría contar con un plan de contingencia ante el peor de los casos, y saber el impacto potencial que esto podría tener en los miembros de Sendero.
- Indicaron que les gustaría saber más acerca del proceso de evaluación que se utiliza para determinar el rendimiento de la inversión de Sendero.
- Los participantes expresaron que les gustaría tener la oportunidad de compartir sus comentarios bastante antes de que el Consejo Administrativo de Central Health apruebe el presupuesto para el año fiscal 2020 en septiembre.

Después de la presentación, el personal exhortó a los asistentes a hacer preguntas u observaciones. El personal presentó el Informe de Participación Comunitaria y las respuestas a las preguntas de los asistentes, a todas estas personas y a aquellas que habían mostrado interés en este tema en los meses anteriores.

Conversación Comunitaria: Propiedad del centro de la ciudad de Central Health

El 20 de mayo, Central Health sostuvo una Conversación Comunitaria para actualizar a los residentes acerca de la remodelación de su propiedad en el centro de la ciudad. El evento se llevó a cabo de 6:30 a 8 p.m. en las oficinas administrativas de Central Health. Conforme los asistentes fueron llegando, se les entregó un paquete con información acerca de la propiedad de Central Health en el centro de la ciudad, el Plan Maestro de Desarrollo para el 2017, la siguiente etapa de la propiedad, y cómo esta propiedad paga los servicios médicos en el Condado de Travis. El material también incluía mapas detallando los bloques arrendados y los bloques programados para demolición durante la Fase I de la remodelación.



Después de ver un video conmemorando el antiguo Brackenridge Hospital, el Presidente y Gerente General de Central Health, Mike Geeslin, explicó el proceso integral de participación comunitaria implementado por Central Health para ayudar a planificar el futuro de la propiedad, el cual resultó en un Plan Maestro guiado por tres ambiciosos principios: misión, administración, y colaboración. Él explicó que la comunidad dejó muy claro que su primera prioridad era generar ingresos para servicios médicos. Acto seguido, el personal y los miembros del consejo hicieron una presentación y la siguieron con una discusión.

Personal y miembros del consejo que encabezaron la Conversación Comunitaria

1. Mike Geeslin, Presidente y Gerente General, Central Health



2. Steven Lamp, Vice-Presidente de Bienes Raíces e Infraestructura, Central Health
3. Maram Museitif, Miembro del Consejo Administrativo, Central Health
4. Larry Wallace, Oficial Administrativo Jefe, Sistema Central Health

Resumen de Comentarios

- Además de generar ingresos para servicios médicos, los asistentes también incluyeron como objetivo crear un ambiente agradable para los peatones, limitando el uso de vehículos, y no sólo concentrándose en la construcción de edificios.
- A los participantes les gustaría recibir información actualizada sobre la realineación de Red River y el Corredor de Observación del Capitolio.
- A los asistentes también les gustaría entender el plan de remodelación de la propiedad de Central Health en el centro de la ciudad, tanto para generar ingresos para servicios médicos como para proporcionarle un beneficio directo a los clientes, a través del uso de un espacio público.

Después de la Conversación Comunitaria, el personal le envió un boletín informativo especial a los participantes y a todas las personas que habían expresado algún interés en este tema desde el 2015. El boletín incluía enlaces a la presentación, un documento informativo, un video de esta Conversación Comunitaria, y a un formulario en línea para poder presentar comentarios. Además, el personal dio seguimiento con grupos de interés especial, incluyendo asociaciones de vecinos, para ofrecerles actualizaciones sobre este proyecto. Para obtener más información, visite CentralHealth.net – bajo *Projects & Partnerships* (Proyectos y Colaboraciones).

Conversación Comunitaria: el presupuesto para el 2020

El 29 de abril, Central Health tuvo una Conversación Comunitaria para obtener retroalimentación sobre el presupuesto para el 2020. El evento se llevó a cabo de 6:30 a 8 p.m. en las oficinas administrativas de Central Health. Conforme los participantes fueron llegando, se les hizo entrega de un paquete de información que describía el proceso de participación pública en el presupuesto, un cronograma, el presupuesto para el año fiscal 2019, y los logros del año fiscal 2018.





Después de una perspectiva general presentada por Mike Geeslin, el Presidente y Gerente General de Central Health, el personal de Central Health explicó el proceso de participación pública en el presupuesto, el cronograma, y el presupuesto para el año fiscal 2019. Mientras el personal exponía los logros obtenidos en el año fiscal 2018, los participantes usaron un Sistema de Respuesta de Audiencia para votar sobre las siguientes preguntas:

1) Con recursos limitados, ¿cómo priorizaría los siguientes gastos?

	Muy importante	Algo importante	Nada importante	No estoy seguro
Construir más clínicas	33%	61%	6%	0%
Invertir en soluciones alternativas de servicios médicos (por ejemplo, telemedicina, clínicas móviles, servicios a domicilio, etc.)	95%	5%	0%	0%
Pagar más en transporte de y hacia las clínicas (por ejemplo, Lyft, servicio de transporte privado, etc.)	32%	58%	11%	0%

Comentarios

- “Al ritmo que crece Austin, posiblemente es mejor invertir en soluciones alternativas de servicios médicos y transporte, debido a la naturaleza transitoria de la población objetivo.”
- “Cada comunidad tiene necesidades específicas, así que las soluciones de servicios médicos deben estar hechas a la medida de cada población específica.”
- “Se deben manejar las expectativas y trabajar con la población para modificar el comportamiento de acuerdo a la manera en que se prestan los servicios médicos.”

2) Si la Ley de Cuidados Médicos desapareciera, ¿cómo debería responder Central Health?

Pagar las primas de los seguros médicos de los residentes con bajos ingresos económicos (Programa de Asistencia de Primas de Central Health)	7%
Ampliar los programas locales de cobertura médica (por ejemplo, MAP)	13%
Ambos	81%
Otras opciones	0%

Comentarios

- Se presentaron dudas acerca del funcionamiento del Programa de Ajuste de Riesgos.

3) La cantidad que usted paga en impuestos sobre la propiedad para ayudar con los costos de los servicios médicos en el Condado de Travis, es *¿mucho, muy poca, o está bien?*



Mucha	0%
Muy poca	54%
Está bien	46%

Comentarios

- “¿Cómo balancear la cantidad de dinero de los impuestos que debería usarse para pagar los servicios médicos de las personas más necesitadas?” Varios asistentes expresaron su preocupación por incluir en los esfuerzos de investigación a personas que no han recibido servicios médicos. Por ejemplo, podría ser un desafío lograr que pacientes participen en un grupo de discusión o una encuesta si no confían en la institución.
- “La comunidad quiere abordar el tema de la salud dentro de la comunidad, pero necesita que Central Health sea juiciosa y consciente cuando aumente la carga impositiva. Central Health debería explicarle cuidadosamente a los residentes el incremento de impuestos. Podría considerar hacer una campaña de correo postal a todas las casas del Condado de Travis, para explicarles el valor que el Sistema Central Health le aporta a la comunidad.”

4) Basándose en lo que escuchó esta noche, ¿le gustaría saber más acerca de algún tema?

Comentarios

- Los asistentes quisieran saber más acerca de las inversiones de capital de Central Health en el presupuesto para el año fiscal 2020.
- Los asistentes también manifestaron su necesidad de tener mejores comunicaciones y acercamientos, sobre todo con los afroamericanos y con las personas que tienen un dominio limitado del inglés y/o del uso de computadoras.

Encuestas y entrevistas en persona

Para capturar la opinión de más personas y no sólo de las que asistieron a las Conversaciones Comunitarias, Central Health hizo encuestas en línea e hizo entrevistas en persona en eventos de promoción, clínicas, y oficinas de asistencia para inscripción. En total, 101 miembros de la comunidad participaron en la encuesta en línea y las entrevistas en persona. La mayoría (88%) respondieron a la encuesta en inglés, mientras que el resto (12%) lo hicieron en español.





1) Con recursos limitados, ¿cómo priorizaría los siguientes gastos?

	Muy importante	Algo importante	Nada importante	No estoy seguro
Construir más clínicas	33%	45%	20%	2%
Invertir en soluciones alternativas de servicios médicos (por ejemplo, telemedicina, clínicas móviles, servicios a domicilio, etc.)	68%	26%	6%	0%
Pagar más en transporte de y hacia las clínicas (por ejemplo, Lyft, servicio de transporte privado, etc.)	51%	43%	6%	0%

2) Si la Ley de Cuidados Médicos desapareciera, ¿cómo debería responder Central Health?

Pagar las primas de los seguros médicos de los residentes con bajos ingresos económicos (Programa de Asistencia de Primas de Central Health)	6%
Ampliar los programas locales de cobertura médica (por ejemplo, MAP)	35%
Ambos	49%
Otras opciones	10%

3) La cantidad que usted paga en impuestos sobre la propiedad para ayudar a cubrir los costos de los servicios médicos en el Condado de Travis, es ¿mucho, muy poca, o está bien?

Mucha	13%
Muy poca	45%
Está bien	42%

Además de las cuatro preguntas de la Conversación Comunitaria acerca del presupuesto, en las encuestas en línea y las entrevistas personales se les pidió a los residentes que emitieran su opinión acerca de las prioridades estratégicas de Central Health. Para cada prioridad estratégica se les pidió que votaran, "¿Cuánto considera que el Condado de Travis necesita esta actividad en este momento?"

A continuación se encuentran los resultados para cada prioridad financiera, expresados en el número porcentual entero más cercano.

Tema	Para nada	Muy poco	Neutral	Algo	Mucho
Ampliar los servicios médicos	4%	2%	6%	18%	70%



Salud de la población	2%	4%	12%	19%	63%
Cobertura médica	4%	2%	2%	6%	80%
Cuidados primarios y especiales	2%	0%	0%	29%	69%
Experiencia del paciente	4%	0%	4%	19%	73%
Administración	0%	4%	11%	19%	66%

Resumen de Comentarios

- Una gran mayoría de las personas encuestadas indicó que la ampliación de servicios e instalaciones y la salud de la población son una necesidad en el Condado de Travis.
- Los encuestados respondieron que consideran los espacios verdes, los servicios médicos de cuidados primarios y auxiliares, las opciones saludables de comida, y que los cuidados sean accesibles para menores, una necesidad para sentirse más sano y mejorar la calidad de vida.
- Las personas encuestadas también manifestaron la necesidad de tener más acceso a servicios médicos más allá de cuidados primarios (como por ejemplo, cuidados especiales y auxiliares, y servicios integrales), y una mayor variedad de proveedores y personal que preste estos servicios.

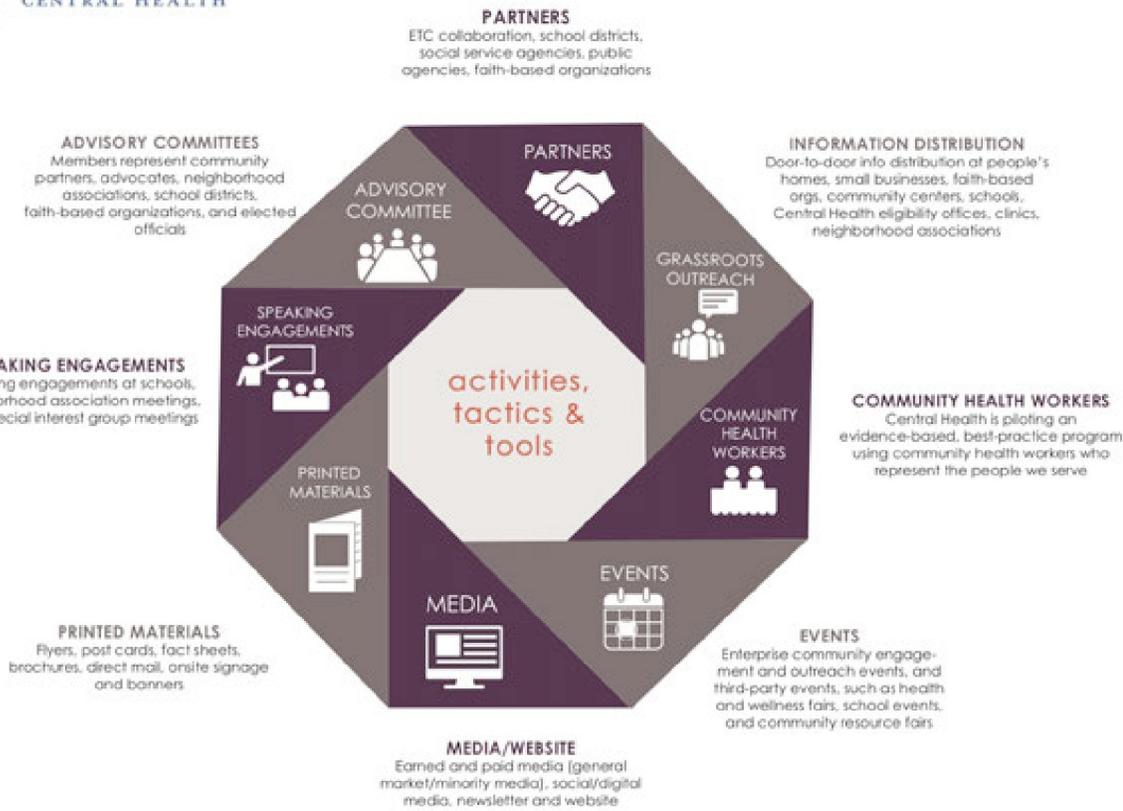
CONCLUSIONES

En total, cerca de 71 por ciento de los participantes estuvieron de acuerdo con las prioridades de Central Health. Las dos prioridades que obtuvieron menos apoyo fueron la salud de la población y la administración. Sin embargo, al incluir a los participantes que estuvieron algo de acuerdo con estas prioridades, 82% y 85% de los participantes estuvieron de acuerdo con estas prioridades, respectivamente.

PRÓXIMOS PASOS

El proceso de participación pública en el presupuesto continuará hasta el 4 de septiembre del 2019, siguiendo esta programación:

- **5 de julio:** Publicación del Informe de Participación Pública en el Presupuesto en CentralHealth.net/2020Budget
- **29 de julio:** Conversación Comunitaria: El Presupuesto Propuesto para el 2020
- **28 de agosto:** Primera audiencia pública sobre el presupuesto
- **4 de sept.:** Segunda audiencia pública sobre el presupuesto
- **18 de sept.:** Votación del Consejo Administrativo de Central Health sobre el último anteproyecto
- **24 de sept.:** Votación de la Corte de Comisionados sobre el presupuesto final



ANEXO A COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN
 Central Health ha estado trabajando con CommUnityCare para implementar un enfoque comprensivo a las comunicaciones y divulgaciones, usando un modelo lógico basado en la Teoría del Cambio. Este modelo nos ayuda a garantizar que estamos siendo considerados y metódicos en la selección, implementación, y evaluación de nuestras tácticas de comunicación, participación pública, y divulgación.



Objetivos

Nuestros objetivos principales bajo este modelo son aumentar la cantidad de personas que 1) se inscriben en los programas de cobertura médica, y 2) si se inscriben, o una vez se hayan inscrito, que tengan acceso a los servicios médicos. Utilizamos estas tácticas para promover nuestras actividades de participación pública.

PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Eventos Comunitarios



Central Health y CommUnityCare buscan colaborar con escuelas, centros comunitarios, organizaciones religiosas (por ejemplo, iglesias), y otras organizaciones, para compartir información acerca de los servicios y las actividades de participación pública en los eventos de promoción.

Contactos Directos (distribución de volantes de puerta a puerta)

A partir del año fiscal 2019, Central Health empezó a trabajar con un proveedor para distribuir volantes informativos de puerta en puerta en las áreas prioritarias.

TRABAJADORES COMUNITARIOS DE SALUD

Central Health, en colaboración con CommUnityCare, está poniendo a prueba un programa de mejores prácticas basado en evidencia, usando a trabajadores comunitarios de salud para representar a las personas que servimos.

PARTICIPACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

Central Health continúa construyendo un programa sostenible de participación de nuestros colaboradores para ampliar nuestros esfuerzos de comunicación. Programamos conferencias en las organizaciones de nuestros colaboradores, escuelas, organizaciones religiosas, asociaciones de vecinos, y otros grupos de intereses especiales. Nuestros Defensores de la Salud Comunitaria juegan un papel muy importante en estos esfuerzos. Además, colectivamente también compartimos información acerca de inscripciones de cobertura médica y servicios nuevos, para que nuestros colaboradores puedan colocarla en sus boletines, circulares y páginas de internet.



Organizaciones Religiosas

Central Health ha lanzado un programa sostenible de divulgación con organizaciones religiosas – con énfasis especial en las iglesias que atraen a las personas de color. El programa nos ayudará a establecer, mantener y profundizar nuestras relaciones con los líderes de estas organizaciones religiosas, para asegurarnos que hemos alcanzado a los miembros de sus congregaciones a través de nuestros eventos, conferencias, e intercambios de información en sus boletines y circulares. Nosotros hacemos un intento deliberado por alcanzar a nuestra población objetivo, y somos inclusivos de todas las procedencias étnicas y religiosas.

Escuelas



Nuestro personal se pone en contacto con las escuelas para compartir información acerca de cobertura y servicios médicos con los padres y sus hijos. Nuestro personal también comparte información acerca de las actividades de participación, incluyendo las reuniones de los comités consultivos comunitarios. Asistimos a eventos escolares, reuniones tipo “Café con el Director”, reuniones con grupos de apoyo para padres, noches del Método Coordinado para la Salud Infantil (Catch, por sus siglas en inglés), etc. En la medida de lo posible, enviamos información a casa con los estudiantes. Los especialistas de los grupos de apoyo para padres tienen mucha influencia en los niños y familias asociados con las escuelas en las áreas en las que fueron asignados.

Asociaciones de Vecinos/Parques de Casas Móviles

Nuestro personal asiste a reuniones de asociaciones de vecinos para compartir información acerca de cobertura y servicios médicos. El personal también comparte información acerca de las actividades de participación, incluyendo las próximas reuniones de los comités consultivos.

Centros del Vecindario

Nuestro personal establece relación con el personal de los centros comunitarios o del vecindario, para compartir información acerca de cobertura y servicios médicos, y también de las actividades de participación pública, inclusive las futuras reuniones de los comités consultivos.

MERCADEO

Correo Directo

CommUnityCare envía por correo postal material de apoyo para promover los servicios médicos a los pacientes actuales que viven dentro de un determinado código postal. Cuando la organización necesita contactar a un vecindario específico dentro del código postal, CommUnityCare trabaja con las asociaciones de vecinos para llevar a cabo campañas de correo directo.

Señalización

CommUnityCare y Central Health conjuntamente producen y colocan señalización para promover servicios médicos.

COMUNICACIONES EN LÍNEA

Redes Sociales

Central Health publica información sobre servicios y oportunidades para participar en los canales de sus redes sociales, incluyendo Facebook, Twitter, YouTube e Instagram. Cerca de 3,000 personas nos siguen en Facebook, a la vez cerca de 2,000 nos siguen en Twitter. Central Health sube por lo menos un mensaje diario a Facebook y Twitter.

Boletín Electrónico

Central Health distribuye mensualmente un boletín electrónico a cerca de 7,000 personas, incluyendo proveedores de servicios médicos, organizaciones sin fines de lucro, instituciones de estudios superiores, agencias públicas, defensores comunitarios, y residentes que han mostrado interés.

Además, para mantener a las partes interesadas bien informadas, a partir de septiembre del 2017, Central Health empezó a producir y distribuir un boletín electrónico trimestral, con el fin de mantener enterados de cualquier progreso a los funcionarios electos y las personas directamente involucradas. Los residentes que tengan interés en recibir el boletín mensual se pueden inscribir en nuestra página de internet, durante una conferencia, o en un evento de participación pública. El boletín electrónico actualmente le llega a cerca de 250 personas interesadas e involucradas, y está creciendo rápidamente.

Central Health comparte el contenido de sus programas de cobertura y servicios médicos para que a su vez sea compartido en los boletines de sus colaboradores.



CENTRAL HEALTH
HEALTH CARE FOR ALL

Páginas de Internet

CommUnityCare y Central Health colocan el contenido de su cobertura y servicios médicos en sus páginas de internet.

COMITÉS CONSULTIVOS COMUNITARIOS

Central Health trabaja con miembros de sus comités consultivos en cada una de estas áreas para colocar la información sobre los servicios en sus boletines, circulares, etc.