Informe Anual 2025-2026 del Comité Asesor de la Experiencia Vivida del Plan de Salud de Oregon (OHP)

Resumen ejecutivo

Este informe ofrece una visión general de las acciones y recomendaciones generadas por el Comité Asesor de la Experiencia Vivida (Lived Experience Advisory Panel, LEAP) de la Tarjeta Abierta del Plan de Salud de Oregon (OHP) durante su segundo año de funcionamiento (marzo de 2025 a abril de 2026). La OHA y los miembros del LEAP diseñaron conjuntamente este panel para aprovechar la experiencia vivida de los miembros y así ofrecer recomendaciones a los directivos y al personal de Medicaid sobre cómo mejorar la Tarjeta Abierta. El LEAP dedicó su primer año a establecer su Estatuto y a centrarse en la selección de integrantes, la adquisición de conocimientos sobre el contexto de Medicaid mediante actividades de educación y capacitación, la creación de procesos de dar e incorporar comentarios y el desarrollo de un "Proceso de Propuestas" colaborativo entre el LEAP y la OHA, diseñado para fortalecer los servicios de la Tarjeta Abierta y fundamentar las decisiones normativas de Medicaid. Durante su segundo año (marzo de 2025 a abril de 2026), el LEAP puso en marcha dicho Proceso de Propuestas y elaboró las siguientes recomendaciones sobre la Tarjeta Abierta (págs. 11-14) dirigidas a los directivos de Medicaid:

- Convertir los datos actuales de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta en información práctica mediante la elaboración de informes de análisis anuales.
- Instruir al personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta para que incorpore la experiencia del miembro como un paso del proceso al modificar las políticas tarifarias del programa.

- Mejorar las comunicaciones de la Tarjeta Abierta integrando la perspectiva de la experiencia del miembro en la elaboración de materiales dirigidos a ellos.
- Reforzar la captación y retención de proveedores de la Tarjeta Abierta dando mayor relevancia a la opinión de los miembros al diseñar estrategias de acercamiento a proveedores y materiales educativos.

Términos clave

La Tarjeta Abierta Cobertura del OHP (Plan de Salud de Oregon o Medicaid) para miembros no inscritos en una organización de atención coordinada (también conocido como Medicaid de Pago por Servicio o "Fee-for-Service," FFS).

Pago por Servicio Sistema de facturación de Medicaid para servicios de atención médica y apoyos, gestionado directamente por la OHA. Aunque los términos Medicaid de Pago por Servicio y la Tarjeta Abierta a veces se usan indistintamente, este informe utilizará la Tarjeta Abierta porque los miembros prefieren este término.

Proceso de Propuestas La estructura de colaboración entre el Comité Asesor de la Experiencia Vivida (LEAP) del OHP y la OHA para mejorar la Tarjeta Abierta (págs. 7-10).

Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta

Modelo impulsado por los miembros y orientado a convertir la defensa de derechos en acción, diseñado por el LEAP para elevar la voz de los miembros en la toma de decisiones de Medicaid (págs. 13-16).

Ínidice

Antecedentes del LEAP de la Tarjeta Abierta del OHP……4-5

Resumen del segundo año, 2025-2026……5-10

Actividades e hitos del LEAP, 2025-2026 (Tabla 1)……6-10

Proceso de Propuestas del LEAP……10-11

Banco de proyectos para el Proceso de Propuestas del LEAP (Tabla 2)……10-11

Recomendaciones para la Tarjeta Abierta……11-14

El futuro del LEAP: Objetivos para 2026-2027……14-16

Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta (Figura 1)……19

Respuesta de Medicaid a las recomendaciones del LEAP……17

Antecedentes del LEAP de la Tarjeta Abierta del OHP

El Plan de Salud de Oregon (OHP) es el programa de Medicaid de Oregon. Ofrece cobertura de atención médica a personas de diversos orígenes en todo el estado. Para julio de 2026, más de 1,4 millones de personas estaban inscritas en el OHP (Informe de inscripción en el OHP). La mayoría de los miembros del OHP (92,9 %) están inscritos en una organización de atención coordinada (Coordinated Care Organization, CCO) de su región. Una CCO es una red compuesta por diversos tipos de proveedores de atención médica que han acordado colaborar en sus comunidades locales para atender a las personas que reciben cobertura de salud a través del OHP. Actualmente, alrededor del 7,0 % de los miembros del OHP (poco más de 98.000 personas) reciben sus beneficios mediante el sistema de prestación de servicios de salud conocido como la Tarjeta Abierta (Open Card) bajo el modelo de Pago por Servicio (Fee-For-Service, FFS). Los miembros de la Tarjeta Abierta reciben la totalidad o parte de sus servicios de salud (incluidos los de atención física, conductual y dental) a través de proveedores que tienen un acuerdo directo con la OHA.

La dirección de la OHA se compromete a escuchar a los usuarios del OHP y a colaborar con las comunidades para tomar decisiones sobre políticas, programas, financiamiento y recursos basadas en sus experiencias vividas. Una de las formas en que la OHA lleva esto a cabo es a través del Comité Asesor de la Experiencia Vivida (LEAP) de la Tarjeta Abierta del OHP. El LEAP es el grupo asesor comunitario de la Tarjeta Abierta en Oregon.

Propósito del LEAP

LEAP (consulte el enlace al sitio web de LEAP) es una iniciativa de colaboración dirigida por los propios miembros, centrada en mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta. Entre los miembros del LEAP se incluyen personas que han formado o forman parte de la Tarjeta Abierta y sus familias, así como aquellas que ayudan a los miembros y a sus familias a desenvolverse en el sistema de prestación de servicios de salud de la Tarjeta Abierta. Juntos, comparten sus experiencias para asesorar a la OHA sobre políticas y formular recomendaciones destinadas a mejorar los servicios de salud para todos los miembros de la Tarjeta Abierta. Mediante una sólida alianza de colaboración con la OHA, LEAP hace oír la voz de los miembros en la toma de decisiones sobre las políticas, la financiación y los servicios de la Tarjeta Abierta.

Los esfuerzos de mejora del LEAP se alinean con el objetivo estratégico de la OHA de eliminar las desigualdades en salud para el año 2030. Esto incluye desarrollar sistemas de incorporar comentarios más eficaces, influir en los procesos internos y fortalecer la manera en que la OHA interactúa con los miembros. LEAP busca establecer un sistema de incorporar comentarios para la Tarjeta Abierta que permita que la voz de los miembros influya más directamente en la elaboración de las políticas internas de Medicaid. Los procesos de mejora colaborativa entre LEAP y la OHA también ayudarán a desarrollar la capacidad interna de la agencia para eliminar las desigualdades en salud, al ofrecer un modelo que aprovecha la voz de los miembros para mejorar los servicios de salud de Medicaid. El Informe Anual 2025-2026 del LEAP describe el modelo de colaboración creado por los miembros del LEAP y el personal de la OHA para garantizar que las perspectivas de los miembros influyan en las decisiones relativas a las políticas, los programas, la financiación y los recursos de la Tarjeta Abierta.

Resumen del segundo año, 2025-2026

Durante su segundo año, LEAP cumplió con los objetivos establecidos en su Estatuto y descritos en el Informe Anual 2024-2025 del LEAP. Desde el periodo del informe anterior, LEAP logró lo siguiente:

- Reclutó e integró a 10 nuevos miembros en junio de 2025;
- Aumentó la participación mensual de los miembros, pasando de 5 al mes en marzo de 2025 a un promedio superior a 10 al mes para abril de 2026;
- Implementó la primera versión del Proceso de Propuestas, diseñado para desarrollar proyectos de colaboración entre LEAP y la OHA con el fin de mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta;
- Elaboró el primer conjunto de recomendaciones de política sobre la Tarjeta Abierta para los líderes de Medicaid (véanse las págs. 11-14 en "Recomendaciones del LEAP");
- Desarrolló el Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta (Figura 1), diseñado para estructurar la colaboración entre miembros y agencias, así como para operacionalizar la defensa de derechos mediante cambios en las políticas de Medicaid.

Tabla 1: Actividades e hitos del LEAP, marzo de 2025-abril de 2026

Mes	Actividades e hitos
Marzo de 2025	Los miembros del LEAP apoyaron la captación de nuevos miembros de LEAP mediante las siguientes acciones: • Organizar una sesión informativa para nuevos miembros; • Difundir materiales de captación del LEAP; • Elaborar una rúbrica de evaluación para las solicitudes de nuevos miembros; y

	• Designar un comité de evaluación de solicitudes para LEAP.
Abril de 2025	• LEAP diseñó un nuevo "Proceso de propuestas de asesoramiento" para identificar y desarrollar proyectos de colaboración entre LEAP y la OHA destinados a mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta. • El comité de evaluación de solicitudes del LEAP y la OHA revisó las solicitudes para LEAP y recomendó nuevos miembros para la organización.
Mayo de 2025	• LEAP revisó las solicitudes (preguntas sobre el contenido) de los nuevos miembros recomendados y votó a favor de aprobar a 13 nuevos miembros del LEAP.
Junio de 2025	• El personal de la OHA y de Acentra (contratista de coordinación de la atención) brindó orientación y apoyo de incorporación a 10 nuevos miembros del LEAP. Si bien no todos los nuevos miembros invitados se unieron al comité asesor, LEAP desarrolló un sistema de “suplentes” seleccionados mediante el proceso de reclutamiento aprobado en las revisiones del Estatuto del LEAP en junio de 2026. • LEAP puso en marcha el nuevo Proceso de Propuestas de asesoramiento, mediante el cual se invitó a los miembros del LEAP y al personal de la OHA a presentar al LEAP, para su consideración, propuestas de proyectos de mejora de la Tarjeta Abierta.

Julio de 2025	• LEAP recibió un total de 13 propuestas de proyectos en esta primera ronda de presentación del Proceso de Propuestas. • Las propuestas incluyeron 10 presentaciones de miembros del LEAP y 3 del personal de la OHA.
Agosto de 2025	• El coordinador del LEAP elaboró un borrador del plan de trabajo basado en todas las propuestas presentadas, y los miembros del LEAP aportaron sus comentarios. • El personal de la OHA ofreció a los miembros del LEAP una presentación detallada sobre la nueva plataforma Basecamp, utilizada por ellos (desde enero de 2025) para el almacenamiento de archivos de asesoramiento y las comunicaciones.
Septiembre de 2025	• El coordinador del LEAP elaboró un plan de trabajo de seis meses para LEAP, basado en las observaciones recibidas sobre el borrador del plan, que incluye: • Opciones de proyectos piloto basadas en las propuestas presentadas a través del Proceso de Propuestas del LEAP. • Planes para elaborar el primer conjunto de recomendaciones del LEAP dirigidas a los directivos de Medicaid para el año 2026. • Planes para el proceso de selección de miembros del LEAP en 2026.
Octubre de 2025	En respuesta a las solicitudes de los miembros del LEAP de realizar más actividades de investigación y desarrollo, el coordinador del LEAP presentó dos opciones de proyectos piloto para su consideración:

	• Proyecto de "Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta” • Proyecto de "Mejora del Directorio de Proveedores de la Tarjeta Abierta" Los miembros del LEAP votaron a favor de priorizar el proyecto de "Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta” por dos razones principales: • el elevado número (4) de miembros del LEAP que abordaron este tema durante el proceso de presentación de propuestas, y • la convicción de que el resultado previsto reforzará la capacidad futura del LEAP para elaborar recomendaciones dirigidas a los líderes de Medicaid y desarrollar proyectos destinados a mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta para los miembros.
Noviembre de 2025	LEAP puso en marcha un grupo de trabajo (noviembre de 2025 a abril de 2026) para implementar su plan de trabajo de seis meses. • En la primera reunión del grupo de trabajo, LEAP retomó los temas clave surgidos de los comentarios recibidos (calidad de la atención, derechos de los miembros y rendición de cuentas del sistema, acceso a servicios y acceso a información) —identificados en el otoño de 2024— y exploró oportunidades de colaboración y seguimiento con el personal asociado de la OHA (personal del Defensor del Pueblo [Ombuds Program en inglés], personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta, personal de comunicaciones del

	OHP y el equipo de liderazgo médico de Medicaid, Medicaid Leadership Team, [MLT]). • Asimismo, la OHA presentó al LEAP información sobre los efectos previstos de la Resolución de la Cámara de Representantes n.º 1 (HR 1) para los miembros de Medicaid.
Diciembre de 2025	• El coordinador del LEAP organizó una reunión (la reunión mensual del LEAP de diciembre) entre el personal del Defensor del Pueblo y LEAP para abordar las preguntas del LEAP sobre los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta y la posibilidad de que el análisis de la Oficina del Defensor del Pueblo respalde la función de LEAP de representar a dichos miembros. • En la primera reunión del grupo de trabajo, LEAP elaboró una serie de preguntas para el personal del Defensor del Pueblo sobre cómo acceder a los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abireta recopilados a través de la aplicación de comentarios del OHP. • Como resultado de esta colaboración, el personal del Defensor del Pueblo se ofreció a proporcionar un informe anual de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta para apoyar al LEAP en la elaboración de recomendaciones de políticas sobre la Tarjerta Abierta dirigidas a los líderes de Medicaid.
Enero de 2026	• LEAP comenzó a desarrollar formalmente recomendaciones de política sobre la Tarjeta Abierta para los líderes de Medicaid, y preparó preguntas

	sobre las tarifas de proveedores de dicho modelo dirigidas al personal encargado de fijar dichas tarifas.
Febrero de 2026	• El personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta ofreció al LEAP una presentación general sobre el proceso de elaboración de tarifas y colaboró con la organización para determinar la mejor manera de incorporar la opinión de los miembros en dicho proceso. • Asimismo, LEAP trabajó en la preparación de preguntas dirigidas al Equipo de Liderazgo Médico de Medicaid (MLT) sobre las inquietudes relativas a la cobertura de proveedores de la Tarjeta Abierta.
Marzo de 2026	• El personal de comunicaciones del OHP colaboró con LEAP para identificar las prioridades de revisión de los materiales para los miembros de la Tarjeta Abierta. • LEAP aportó comentarios sustanciales y detallados, en grupos reducidos, sobre el Capítulo 1 (“Acerca de la Tarjeta Abierta) del Manual para miembros de la Tarjeta Abierta del OHP.
Abril de 2026	• LEAP aportó comentarios sobre el Capítulo 2 (“Sus beneficios”) y el “Glosario de términos” del Manual para miembros de la Tarjeta Abierta. • El equipo de liderazgo médico (MLT) también presentó su ámbito de trabajo a los miembros del LEAP y debatió sobre futuras oportunidades de colaboración con LEAP para mejorar la captación y retención de proveedores de la Tarjeta Abierta, así como la accesibilidad.

Proceso de propuestas del LEAP

LEAP puso en marcha el Proceso de Propuestas entre junio y julio de 2025 con el fin de crear una estructura formal para la colaboración entre LEAP y la OHA destinada a mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta. El coordinador del LEAP invitó a los miembros del LEAP y al personal de la OHA interesados a presentar propuestas de proyectos. Para apoyar la elaboración de dichas propuestas, el coordinador organizó sesiones informativas y se reunió individualmente con miembros del LEAP y personal de la OHA, lo que dio lugar a un total de 13 propuestas presentadas (10 por parte de miembros del LEAP y 3 por parte del personal de la OHA). Entre agosto y septiembre de 2025, el coordinador revisó todas las propuestas y desarrolló dos opciones de proyectos piloto para que los miembros del LEAP las consideraran, basándose en:

- Los temas comunes presentes en las propuestas recibidas.
- El grado de interés de los miembros del LEAP en los temas identificados a través del Proceso de Propuestas.

La tabla del banco de proyectos (Tabla 2) que figura a continuación refleja las dos opciones de proyectos piloto presentadas al LEAP para su consideración, los temas comunes identificados por los miembros del LEAP y el personal de la OHA, así como posibles ideas para proyectos futuros:

Banco de proyectos para el Proceso de Propuestas del LEAP (Tabla 2)

Idea de proyecto	Número de propuestas	Patrocinador/a de la propuesta
Ciclo de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta (Proyecto piloto 1)	4	Miembros del LEAP (3) y personal de la OHA (1)

Mejoras en el directorio de proveedores de la Tarjeta Abierta (Proyecto piloto 2)	3	Miembros del LEAP (3)
La voz del LEAP en el desarrollo de tarifas para proveedores de la Tarjeta Abierta	2	Miembro del LEAP (1) personal de la OHA (1)
Aportación del LEAP al programa de atención médica para la reintegración	1	Personal de la OHA (1)
Mejorar los servicios de los trabajadores de salud tradicionales (Traditional Health Workers, THW) mediante materiales educativos y una propuesta de nuevo centro de facturación	1	Miembro del LEAP (1)
Servicios de apoyo entre pares para poblaciones en transición	1	Miembro del LEAP (1)
Acceso a fondos flexibles para los miembros de la Tarjerta Abierta	1	Miembro del LEAP (1)

Tras la presentación de las dos opciones de proyecto piloto (el ciclo de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta y las mejoras en el directorio de proveedores) a los miembros del LEAP en septiembre de 2025, estos:

- Votaron en octubre de 2025 a favor de iniciar el proyecto del ciclo de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta.
- Aprobaron un plan de trabajo propuesto por el coordinador del LEAP (octubre de 2025) que incluía reuniones mensuales del grupo de trabajo de LEAP para apoyar el proyecto.
- Decidieron volver a examinar otras propuestas no seleccionadas para la fase piloto de este proceso cuando fuera oportuno.

Recomendaciones para la Tarjeta Abierta, 2025-2026

El primer conjunto de recomendaciones del LEAP, que se presenta a continuación, ofrece una orientación estratégica sobre cómo la OHA puede integrar aún más la voz de los miembros para mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta. Estas recomendaciones surgieron de los comentarios recopilados por LEAP desde febrero de 2024 y de la labor conjunta de LEAP y la OHA para identificar cuatro áreas clave de enfoque —**datos de comentarios de los miembros**, **tarifas de la Tarjeta Abierta**, **comunicaciones con los miembros** y **cobertura de proveedores**— con el fin de mejorar los servicios de la Tarjeta Abierta. Entre noviembre de 2025 y abril de 2026, LEAP llevó a cabo los siguientes pasos para elaborar dichas recomendaciones:

- Se estableció un grupo de trabajo con una duración de seis meses y reuniones mensuales.
- El grupo de trabajo del LEAP formuló preguntas específicas para el personal de la OHA sobre las áreas de enfoque del LEAP.
- El personal de la OHA preparó presentaciones para LEAP basadas en las preguntas planteadas y en la experiencia técnica de la agencia.

- LEAP y la OHA elaboraron recomendaciones a partir de inquietudes identificadas en común, priorizando la voz de los miembros en las mejoras de los procesos.

El objetivo de este primer conjunto de recomendaciones del LEAP es mejorar la comprensión de los datos existentes sobre los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta y fortalecer los procesos de la OHA para incorporar la voz de los miembros. Para garantizar la rendición de cuentas respecto al compromiso de la OHA con la voz de los miembros, la dirección de Medicaid ofrecerá una respuesta formal a las recomendaciones en el Informe Anual 2026-2027 del LEAP.

Uso de los datos de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta

LEAP identificó que mejorar el uso que hace la OHA de los datos de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta representa una oportunidad para que la OHA comprenda mejor la experiencia del consumidor y responda a ella. El interés del LEAP en el uso que la OHA hace de los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta se refleja en el análisis de comentarios realizado por LEAP en 2024 y en un proceso de propuesta de proyectos de LEAP para 2025. LEAP recomienda que la OHA organice, analice y presente informes sobre los datos de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta de las siguientes maneras:

- **Programa del Defensor del Pueblo**. LEAP recomienda que el Programa del Defensor del Pueblo analice los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta almacenados en la aplicación de comentarios del OHP.
    - LEAP recomienda que el Programa del Defensor del Pueblo elabore un informe anual basado en el análisis de los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta, el cual incluya recomendaciones para los líderes de Medicaid.

- **Unidad de Servicios al Cliente** (Client Services Unit, CSU)
    - LEAP recomienda que la OHA analice los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta recopilados por la Unidad de Servicios al Cliente (CSU), los cuales se almacenan en el Sistema de Información de Gestión de Medicaid (Medicaid Management Information System, MMIS).

- Personal de la **Oficina de Política y Análisis de Salud** (Office of Health Policy and Analytics, HPA) dedicado a la encuesta de Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS):
    - LEAP recomienda que el personal de CAHPS consulte los comentarios analizados por LEAP al desarrollar su nuevo panel de control de comentarios de los consumidores de la Tarjeta Abierta.
    - LEAP recomienda que el personal de CAHPS presente al LEAP anualmente el análisis sobre los datos de comentarios de los consumidores de la Tarjeta Abierta.

La voz de los miembros en el desarrollo de las tarifas de la Tarjeta Abierta

LEAP determinó que incorporar la experiencia vivida de los miembros la Tarjeta Abierta en el proceso de desarrollo de tarifas de la Tarjeta Abierta realzará la voz de los miembros y respaldará el objetivo de la OHA de eliminar las inequidades en salud. El interés del LEAP en colaborar con la OHA en el proceso de desarrollo de tarifas de la Tarjeta Abierta se refleja en el análisis de los comentarios del LEAP de 2024 y en el proceso de propuesta de proyectos de LEAP para 2025. LEAP recomienda lo siguiente para integrar la voz de los miembros en los procesos de desarrollo de tarifas de la Tarjeta Abierta:

- LEAP recomienda que el personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta dé prioridad a consultar al LEAP como parte del proceso para realizar cambios en la política de tarifas de la Tarjeta Abierta.

- LEAP recomienda que el personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta realice una presentación anual ante LEAP sobre los cambios en las tarifas, las excepciones tarifarias solicitadas con mayor frecuencia y otras tendencias y actualizaciones.

Incorporar la voz de los miembros en el desarrollo de materiales para miembros de la Tarjeta Abierta

LEAP identificó una falta de disponibilidad de materiales de comunicación útiles para los miembros de la Tarjeta Abierta. Tal como se refleja en los comentarios de los miembros de LEAP desde 2024, estos recomiendan que la OHA consulte a LEAP como un paso importante del proceso para mejorar los materiales dirigidos a los miembros de la Tarjeta Abierta, incluyendo:

- El Manual del miembro de la Tarjeta Abierta del de OHP
- Avisos para los miembros de la Tarjeta Abierta
- Materiales del sitio web para miembros de la Tarjeta Abierta
- Materiales de marketing e imagen de marca de la Tarjeta Abierta

Incorporar la voz de los miembros en mejorar acceso a los proveedores de la Tarjeta Abierta

LEAP identificó incorporar la voz de los miembros como una oportunidad para mejorar la captación, la vinculación y la retención de proveedores de la Tarjeta Abierta. LEAP recomienda a la OHA promover la voz de los miembros mediante la participación de los proveedores de las siguientes maneras:

- A través de programas existentes, como Conexiones Clínicas (“Clinical Connections” en inglés)
- Para apoyar la elaboración de materiales educativos dirigidos a los proveedores de la Tarjeta Abierta

El futuro del LEAP: Objetivos para 2026-2027

LEAP tiene previsto seguir desarrollándose como un comité asesor representativo y como un modelo para integrar los comentarios y las opiniones de los miembros en los procesos de mejora de Medicaid. LEAP apoyará la transición de los miembros del programa Oregon Más Saludable a la Tarjeta Abierta en enero de 2027, lo que supondrá la incorporación de más de 100.000 nuevos miembros a la Tarjeta Abierta. Debido a una política federal actualizada, los miembros que cuentan con OHP a través de Oregon Más Saludable pasarán a la Tarjeta Abierta del OHP en enero de 2027. LEAP espera incorporar la voz de los miembros del programa de Oregon Más Saludable en los procesos de 2027 relativos a la selección de asesores, la representación y la elaboración de recomendaciones.

Asimismo, LEAP continuará colaborando con la OHA para fortalecer la voz de los miembros en el desarrollo de las políticas, las tarifas, la normativa administrativa y los materiales de comunicación dirigidos a los usuarios de la Tarjeta Abierta. El **Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta** resultante (Figura 1.1) reforzará la participación de los miembros con los responsables de Medicaid y conducirá a mejoras a largo plazo en los servicios para los miembros de la Tarjeta Abierta.

Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta

La colaboración con el personal del Defensor del Pueblo y de la unidad de Políticas de Salud y Análisis proporcionará al LEAP acceso a los datos de comentarios de los miembros del programa de la Tarjeta Abierta; asimismo, LEAP tiene previsto seguir desarrollando su Modelo de Incorporar Comentarios sobre de la Tarjeta Abierta (Figura 1) mediante el trabajo conjunto con el personal del OHP encargado de comunicaciones, participación comunitaria y garantía de calidad del programa de Medicaid de Pago por Servicio.

Modelo de Incorporar Comentarios sobre la Tarjeta Abierta (Figura 1)



Implementar acciones basadas en los comentarios de los miembros actuales

- LEAP revisará los informes de análisis de los comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta, provenientes del Programa del Defensor del Pueblo y de la Oficina de Políticas de Salud y Análisis, para fundamentar la elaboración de recomendaciones del LEAP dirigidas a los líderes de Medicaid para el periodo 2026-2027.
- Asimismo, LEAP buscará representar a los miembros de la Tarjeta Abierta mediante su participación en el Consejo Asesor del Defensor del Pueblo (“Ombuds Advisory Council” en inglés).

Normas administrativas y tarifas de la Tarjeta Abierta

- Colaborar con el personal de participación comunitaria del OHP para aportar comentarios sobre la elaboración de normas administrativas relacionadas con la Tarjeta Abierta, incluyendo opiniones y comentarios públicos sobre la norma de transición de la atención médica (OAR 410-141-3850) que respalda el paso de miembros designados de las CCO a la Tarjeta Abierta del OHP.
- Revisar la presentación anual del personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta sobre el proceso de determinación de tarifas y los cambios anuales del programa.
- Colaborar con el personal encargado de las tarifas de la Tarjeta Abierta para aportar comentarios basados en la experiencia vivida, con el fin de orientar la política de determinación de tarifas de la Tarjeta Abierta.

Comunicaciones del OHP sobre la Tarjeta Abierta

- Colaborar con el personal de comunicaciones del OHP para ofrecer comentarios sobre los materiales que respaldan la transición de las poblaciones de las CCO a la Tarjeta Abierta incluyendo: la carta de notificación, las tarjetas de identificación de los miembros y la herramienta de búsqueda de proveedores.
- Colaborar con el personal de comunicaciones del OHP para identificar y priorizar los materiales para miembros de la Tarjeta Abierta que requieran mejoras en 2027.
- Colaborar con el personal de comunicaciones del OHP y de garantía de calidad del modelo de Medicaid de Pago por Servicio (Fee for Service) para mejorar las fuentes de comentarios de los miembros de la Tarjeta Abierta, incluyendo las comunicaciones dirigidas a los miembros y la transición de los participantes del programa de Oregon Más Saludable a la Tarjeta Abierta.

Respuesta de Medicaid a las recomendaciones del LEAP

Tras la publicación del próximo informe anual del LEAP, la dirección de Medicaid emitirá una respuesta formal a las recomendaciones del LEAP. La colaboración de LEAP con el Defensor del Pueblo, así como con el personal de la Oficina de Política y Análisis de Salud (HPA) y de la Encuesta de Evaluación de Proveedores y Servicios de Atención Médica (CAHPS), proporcionará al LEAP informes de análisis de las opiniones de los usuarios de la Tarjeta Abierta (correspondientes al cuarto trimestre de 2026). LEAP utilizará dichos informes para fundamentar su proceso de elaboración de recomendaciones, y la dirección de Medicaid ofrecerá una respuesta formal a las recomendaciones del LEAP para el periodo 2026-2027 a más tardar en julio de 2027.