

Consejo Asesor de Miembros

ACTAS DE LA REUNIÓN

Fecha: 21 de marzo de 2024

Hora: 6:00 – 7:00 PM

Ubicación: Reunión por Zoom

Registro de asistencia

Quórum, si corresponde = *[NA]*

Asistentes internos

1. Dr. Dana Lawson
2. Dr. Brooke Wyatt
3. Joseph St. Mary
4. Julia Bolden
5. Pam White
6. Rachel Johnson

Asistentes externos

1. Miembro
2. Miembro
3. Miembro
4. Miembro
5. Miembro
6. Padre de un miembro menor con necesidades de atención médica especiales
7. Miembro
8. Dr. Teresa Jones, Bossier Parish Community College
9. Chelsea Jackson, Greaux the Good
10. Andrew Dietz, LA Balance of State Continuum of Care

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiado y confidencial

Página 1 de 8

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
I. Llamada al orden	La reunión del Consejo Asesor de Miembros (MAC) fue llamada al orden a las 6 p.m. por Julia Bolden.	NA	NA	NA
II. Anuncios⁺	<p>Julia Bolden dio la bienvenida a todos los presentes a la convocatoria y explicó que contamos con miembros de todo el estado, representantes de la comunidad y personal de Louisiana Healthcare Connections (LHCC), y que el Departamento de Salud de Louisiana (LDH) está invitado a asistir. Julia hizo hincapié en que estamos aquí para conocer su opinión y que su voz es importante. Julia solicitó que cuando alguien hable, mencione desde qué área está llamando.</p> <p>Julia revisó las “normas básicas del MAC”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistir a cuatro reuniones trimestrales virtuales de una hora de duración • Estar dispuesto a compartir opiniones sobre su experiencia comunitaria o como miembro. • Estar dispuesto a compartir ideas para mejorar • Ser respetuoso con las opiniones y experiencias de los demás miembros del consejo • Compartir noticias sobre los próximos eventos de salud y bienestar de LHCC • Escribir su nombre en el ‘chat’ para indicar su asistencia. <p>Julia revisó los objetivos de la reunión:</p>	NA	NA	NA

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiado y confidencial

Página 2 de 8

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar a los miembros la oportunidad de opinar sobre su experiencia • Proporcionar a los representantes comunitarios la oportunidad de dar su opinión • Mejorar la calidad de la atención. 			
III. Revisión/Aprobación del Acta*	Es la primera reunión de 2024, por lo que no hay actas que revisar.	NA	NA	NA
IV. Negocios Antiguos⁺	Es la primera reunión de 2024 por lo que no hay asuntos antiguos.	NA	NA	NA
V. Nuevos negocios* A. ¿Sabía usted?	<p>Julia Bolden explicó un beneficio de Louisiana Healthcare Connections: la tarjeta My Health Pays. Preguntó al grupo si conocían este beneficio.</p> <p>Uno de los miembros dijo que nunca han recibido nada por las visitas de ellos o de sus hijos durante más de 3 años.</p> <p>Otro miembro preguntó cómo se accede a este beneficio si nunca se ha escuchado hablar de él.</p> <p>Julia explicó que es para ciertos tipos de visitas y que el médico tiene que codificarlas adecuadamente.</p> <p>Julia informó de que LHCC ofrece cursos de capacitación cultural para proveedores (“Advancing Wellness Together”) y servicios lingüísticos gratuitos:</p>	NA	NA	NA

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiado y confidencial

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • LHCC ofrece servicios de interpretación de idiomas • LHCC ofrece información en traducción escrita, con letra grande, sistema braille y audio. <p>Julia preguntó al grupo si sabían dónde encontrar el número para llamar al centro de llamadas y si habían llamado alguna vez. Si habían llamado, ¿estaban satisfechos?</p> <p>Un miembro respondió que llamaron y no tuvieron discrepancias con el centro de llamadas. La única queja es sobre el transporte médico. Su reservación se canceló y no se les informó hasta el mismo día.</p> <p>Un miembro llamó al número que se encuentra en el reverso de la tarjeta e indicó que el centro de llamadas siempre ha sido un gran equipo para trabajar con LHCC. Ella también indicó que tuvo problemas para que le aprobaran los análisis y declaró que se enteraron de que no era LHCC sino Magellan. Su estado de salud empeoró debido a que no se le realizaron análisis ni se le recetaron medicamentos. Se ha prolongado tanto que ahora es necesaria una intervención quirúrgica de urgencia. Ella desea que el grupo conozca el proceso de reclamos. Ellos explicaron que usted podía llamar a la línea y presentar una queja. A veces es necesario llamar más de una vez. Un miembro habló sobre cómo puede usar su tarjeta de recompensas para adquirir productos como gasolina y otros artículos que no están permitidos en otros planes.</p>			

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
	Este miembro tiene un administrador de casos personal y sabe que siempre puede llamarlo.			
B. Discusión abierta	<p>Un miembro tiene un hijo que sufrió una lesión cerebral al nacer. Obtienen medicamentos recetados de una clínica, pero no encuentran un proveedor de equipos médicos duraderos (EMD, por sus siglas en inglés).</p> <p>Un miembro se quejó del centro de llamadas de LHCC. Llamó al centro de llamadas de transporte, que a su vez llamó al centro de llamadas de LHCC con el miembro en el teléfono. El miembro declaró que el representante del centro de llamadas LHCC fue grosero. El sistema se cayó y le pidieron al miembro su número para volver a llamar. El miembro afirma que se enteró de que este no es el procedimiento adecuado. El miembro no pudo comunicarse con el servicio de transporte, y tuvo problemas para llevar a sus 5 hijos y a su padre al consultorio del dentista.</p> <p>Julia preguntó cómo podíamos mejorar esto.</p> <p>Un miembro declaró que ellos han estado con LHCC desde que abrimos. El centro de llamadas debe ser más considerado con los pacientes.</p> <p>Otro miembro declaró que los miembros tienen afecciones que no pueden controlar y que el servicio de atención al cliente debería ponerse en el lugar de los</p>	NA	<p>Referir al miembro a la administración de casos.</p> <p>Enviar los comentarios al Servicios para Miembros.</p>	<p>Julia</p> <p>Julia</p>

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
	<p>demás.</p> <p>El representante del miembro que adoptó un bebé médicamente frágil que está recibiendo 15 medicamentos diferentes. El miembro nunca recibió una carta de denegación y sólo se enteró de la denegación llamando a la oficina de DME. Debido a la ocupación de este representante, sus pacientes reciben denegaciones todo el tiempo. Cuando presentan una apelación, usan exactamente las mismas palabras que en la presentación original y es aprobada. El representante del miembro sugirió que el proceso de autorización debe ser transparente. No pueden hablar con nadie en autorizaciones. El representante del miembro indicó que LHCC ha sido estupendo, pero tienen que luchar por todo. Las denegaciones necesitan ser enviadas a tiempo.</p> <p>Un miembro es diabético y preguntó si tenemos a alguien que se ocupe de las afecciones diabéticas. El miembro necesita calzado médico y el podiatra más cercano está a una hora de distancia. El miembro necesita un mejor acceso a los suministros para diabéticos y no pudo conseguir su medicamento para la diabetes durante tres meses. Otro miembro dijo que su madre había sido operada recientemente de la cadera y que podía recibir atención médica a domicilio si esa era una opción.</p>		<p>Ponerse en contacto con el departamento de autorizaciones previas en referencia a los asuntos de denegación.</p> <p>Contactar con la administración de casos</p>	<p>Julia</p> <p>Julia</p>

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
	<p>El representante comunitario de Louisiana Balance of State Continuum of Care está interesado en que los administradores de casos dispongan de recursos para atender las necesidades de vivienda.</p> <p>El representante comunitario de Bossier Parish Community College mencionó que su participación ha sido positiva y que están interesados en aprender más sobre la vivienda.</p> <p>Un miembro preguntó cómo obtener más información de Louisiana Balance of State Continuum of Care. El representante respondió que proporcionan vivienda para personas sin hogar, potencialmente sin hogar y los que huyen de la violencia doméstica.</p> <p>Julia preguntó a los miembros ¿cuál es un tema importante o un reto para ustedes?</p> <p>Un miembro respondió que el transporte le dijo que estuviera listo con 2½ horas de antelación.</p> <p>Un miembro respondió que su problema más importante es que LHCC dejó de prestar servicios dentales para adultos.</p> <p>Un miembro respondió que, si el servicio de transporte cancela su viaje, el miembro necesita saber con anticipación para reprogramarlo.</p>		<p>Un miembro enviará un correo electrónico a un representante de Louisiana Balance of State Continuum of Care. Correo electrónico fue colocado en 'chat'.</p> <p>Se enviarán comentarios al proveedor de transporte.</p> <p>Se enviarán comentarios a la dirección del LHCC.</p>	<p>Miembro</p> <p>Julia</p> <p>Julia</p>

Punto de agenda	Debate	Decisión (Aprobado/Rechazado)	Acción de seguimiento necesaria (Fecha)	Parte responsable
	Un miembro respondió que ellos sienten que, si se encuentran más lejos de Baton Rouge, que no reciben los mismos beneficios como la membresía del gimnasio. Julia se refirió a la membresía del gimnasio, asegurando al miembro que nadie tiene membresías de gimnasio, pero es algo en lo que LHCC está trabajando como un beneficio adicional. Cuando esté disponible, lo estará en todo el estado.			
VI. Fecha de la próxima reunión*	La próxima reunión del MAC está prevista para las 6 p.m. del 20 de junio de 2024.	NA		
VII. Cierre de sesión*	Julia concluyó la reunión con la información de algunos de los próximos eventos comunitarios en todo el estado. Después de agradecer la asistencia y los comentarios recibidos, se levantó la sesión a las 7 p.m.	NA		

Respetuosamente,

Actas preparadas por (nombre y título): Rachel Johnson, Jefe de Proyecto, III	Firma: <i>Rachel Johnson</i>	Fecha: 3/28/2024
Actas preparadas por (nombre y título): Joseph St. Mary, Director de Asociaciones Comunitarias	Firma: <i>Joseph St. Mary</i>	Fecha: 4/3/2024

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiado y confidencial

Página 8 de 8