

# Consejo Asesor de Miembros

MINUTAS DE LA REUNIÓN - 29 DE MARZO DE 2017

## Miembros:

## Otros asistentes:

Tiffany McMorris, Gerente de Proyectos  
Josh Clemens, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones  
Gary Pate, Capacitador de Proveedores Clínicos, Capacitación-Educación  
Jason Rich, Enlace de Apoyo a Similares, Administración Médica  
Bridget Suire, Directora, Clínica de Administración Médica  
Amanda Migliacio, Gerente en Jefe, Servicio al Cliente  
Laura Lavergne, Gerente Clínica

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en esta transmisión puede contener información privilegiada y confidencial. Esta información tiene el único propósito de ser usada por la o las personas nombradas más arriba. Si usted no es el destinatario previsto, por la presente se le notifica que está estrictamente prohibido modificar, diseminar, distribuir o duplicar esta comunicación. Si usted no es el destinatario previsto, por favor comuníquese con el remitente contestando por correo electrónico y destruya todas las copias del mensaje original.

Puntos de la agenda	Plática	Acción
<b>Apertura de la sesión</b>	Amanda Migliacio abrió la sesión a las 11:07 a. m.	Obtener la participación de los invitados
<b>Repaso de las minutas</b>	N/C	N/C
<b>Asuntos nuevos</b>	<p><b>Bienvenida e introducciones y panorama general del Consejo Asesor de Miembros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amanda Migliacio se presentó y presentó a otros integrantes del personal presentes en la sala.</li> <li>▪ Se solicitó a los miembros/a la representante de los miembros que se presentaran.</li> </ul> <p><b>Repaso de asuntos de interés incluidos en las carpetas de los miembros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Member Connections de LHCC - Merri Roussel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El departamento de Member Connections consiste de representantes en las comunidades.</li> <li>• También ofrece distintos eventos, como promover el no fumar, el no <i>bullying</i> (acoso de compañeros), etc., en las escuelas.</li> <li>• Realiza visitas al hogar de los miembros que tienen alto riesgo que están en Administración de casos.</li> <li>• Ofrece asistencia con las necesidades de vivienda, el pago de cobros, los asuntos de servicios públicos, etc.</li> <li>• Los miembros pueden obtener un teléfono celular gratuito para que puedan comunicarse con el plan de salud.</li> <li>• Se ofrecen ferias de salud en diferentes áreas del estado. Los miembros pueden realizar sus visitas anuales de bienestar en estas ferias de salud.</li> <li>• Se ayuda a los miembros a navegar por el sitio de Internet de LHCC.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Miembro:</b> <i>Una afiliada preguntó cómo puede un grupo de Propugnación colaborar con LHCC en los distintos eventos.</i></p> <p>Merri Roussel declaró que le ayudaría a ponerse en contacto con un representante de Member Connections en las áreas en las que le gustaría organizar un evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Evaluación de riesgos de la salud - Laura Lavergne y Bridget Suire</b> <p>Preguntaron a los miembros si sabían de lo que se trata la Evaluación de riesgos de la salud.</p> <p>Los miembros en asistencia declararon que no estaban familiarizados con la Evaluación de riesgos de la salud. Por lo tanto, uno de los Gerentes Clínicos de LHCC (Laura Lavergne) explicó detalladamente de lo que se trata la Evaluación de riesgos de la salud y nuestro proceso interno para obtener esta información de los miembros. Bridget indicó que cuando uno llama al departamento de Administración de la atención, ellos hacen una serie de preguntas para ayudar a determinar los tipos de servicios que necesitaría obtener de nuestro Plan de salud.</p> </li> </ul>	

Laura Lavergne habló sobre las distintas áreas en que los Administradores de casos pueden ayudar a los miembros, como:

- Programar citas o encontrar proveedores en su área.
- Ayudar con el aspecto físico de los beneficios de salud de LHCC.
- El administrador de caso podrá llamar al proveedor mientras el miembro está en el teléfono para asegurar que la comunicación del miembro con el proveedor sea clara.

Jason Rich preguntó si la valoración de Administración de casos es diferente de la Administración de casos de salud del comportamiento.

Laura Lavergne indicó que sí, existe una determinada evaluación que Salud del comportamiento realiza para la colocación en la administración de casos adecuada.

**Miembro:** *Una afiliada preguntó cómo puede encontrar los diferentes recursos para su hijo en el área donde viven. También, ¿cómo puede comunicarse con el departamento de Administración de casos?*

Laura Lavergne contestó indicando que pueden llamar al número sin costo (1-866-595-8133) para comunicarse con el centro de llamadas y ahí les transferirán al departamento de Administración de casos.

**Miembro:** *Un miembro preguntó si en el número sin costo de LHCC (1-866-595-8133) también pueden dar diferentes recursos para los miembros y proveedores de Salud del comportamiento.*

Laura Lavergne contestó diciendo que sí, que se usaría ese mismo número y que ahí pueden transferirlo al departamento adecuado y también darle la información que necesita para encontrar a esos proveedores y recursos de Salud del comportamiento.

▪ **Centro de llamadas de LHCC- Amanda Migliacio**

1. Preguntó a los miembros si han llamado a nuestro centro de llamadas desde que han sido miembros de LHCC.

**Miembro:** *Todos los miembros presentes indicaron que sí han llamado al centro de llamadas de LHCC.*

2. Preguntó a los miembros si ¿han tenido algunos problemas para cancelar citas con un especialista o proveedor de atención primaria?

**Miembro:** *Ninguno de los miembros había tenido problema alguno para cancelar citas con un especialista o proveedor de atención primaria.*

**Miembro:** *Un miembro preguntó en qué momento puede uno llamar para la inscripción abierta en LHCC.*

Amanda Migliacio indicó que el periodo de inscripción en LHCC empieza en octubre y dura hasta diciembre cada año.

▪ **Servicios de LHCC - Amanda Migliacio estableció los distintos tipos de servicios que LHCC ofrece a los miembros.**

- Servicios de LHCC - Amanda estableció los distintos tipos de servicios que LHCC ofrece a los miembros
- Visitas al médico ilimitadas
- Cobertura de medicamentos con receta
- Recompensas
- Transporte (por lo menos 48 horas antes de la cita para programar el transporte)
- Línea directa gratuita de consejo de enfermería que atiende 24/7
- Servicios de la vista para adultos
- Servicios dentales para adultos
- Ayuda personal
- Apoyo para la salud mental
- Administración de la atención
- Cent Account

▪ **Línea de consejo de enfermería de LHCC - Laura Lavergne**

Habló sobre la Línea de consejo de enfermería indicando que el servicio está a la disposición de los miembros de LHCC las 24 horas al día, los 7 días de la semana. También puede usarse como una línea para casos de crisis, línea de consejería y en caso de abuso de sustancias.

▪ **Programa y tarjeta CentAccount de LHCC- Amanda Migliacio**

Preguntó a los miembros si habían escuchado hablar sobre el programa Cent Account y si habían recibido la tarjeta para este programa.

**Miembros:** *Los miembros dijeron que sí.*

▪ **Departamento de farmacia de LHCC- Amanda Migliacio**

Brindó un panorama general de lo que maneja el Departamento de farmacia.

- Procesos de autorización previa
- Copagos por medicamentos

▪ **Capacidad cultural de LHCC - Amanda Migliacio**

Preguntó a los miembros si ¿han tenido algún problema para comunicarse con los proveedores de la red?

	<p><b>Miembros:</b> <i>Los miembros declararon que no.</i></p> <p>Jason Rich indicó que LHCC se está asegurando de que los proveedores satisfagan las necesidades de los miembros y de que los traten con respeto. En ese espíritu, informó a los miembros presentes que constantemente nos aseguramos de que los proveedores estén informados de todo cambio que realice LHCC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Departamento de mercadotecnia de LHCC - Josh Clemens</b></li> </ul> <p>Josh Clemens dio un panorama general de lo que maneja el Departamento de Mercadotecnia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de comunicaciones</li> <li>• Sitio de Internet de LHCC</li> <li>• La aplicación de LHCC</li> <li>• LHCC en medios sociales (Facebooky Twitter, etc.)</li> </ul> <p>Preguntó a los miembros si ¿tenían algunas sugerencias o distintos tipos de comunicaciones que funcionarían que LHCC pudiera enviarles a ellos?</p> <p><b>Miembro:</b> <i>Los miembros declararon que les gustaría ver que LHCC enviara mensajes de correo electrónico, así como comunicaciones por correo postal.</i></p> <p><b>Miembro:</b> <i>Un miembro declaró que le gustaría ver que LHCC enviara mensajes de texto informativos a los miembros.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comentarios de clausura</b></li> </ul> <p>Amanda Migliacio agradeció a los representantes de los miembros por su presencia y les informó que en la carpeta hay una encuesta para que la llenen y la dejen en la mesa a fin de que podamos obtener sus comentarios sobre nuestros servicios. También, en la carpeta encontrarán distintos panfletos de las diferentes áreas de las que hablamos hoy.</p>	
<p><b>Recomendaciones del MAC</b></p>	<p>Recomendaciones recibidas: Los miembros expresaron estar generalmente satisfechos con lo que ofrece el plan.</p>	<p>N/C</p>
<p><b>Comentarios escritos (DHH)</b></p>		<p>N/C</p>