

Consejo Asesor de Afiliados

ACTAS DE LA REUNIÓN

Fecha: 17 de septiembre de 2021

Hora: 12:00 – 1:00 PM

Ubicación: Virtual por Zoom

Registro de asistencia de participantes internos

Quorum, si corresponde = *N/C*

Presente (en persona)	Presente (por teléfono)	Ausente
	<ul style="list-style-type: none"> • Paula Jordan, <i>Representante de Relaciones con la Comunidad I</i> • Amanda Gustavson, <i>Especialista en Comunicaciones Sénior</i> • Andrea Tanner, <i>Coordinadora de Mejoramiento de Calidad II</i> • LaTasha Talton, <i>Supervisora de Servicio al Cliente</i> 	

Registro de asistencia de participantes externos

Presente (en persona) <i>Nombre y título</i>	Presente (por teléfono) <i>Nombre y título</i>	Ausente <i>Nombre y título</i>

+Informational or Old Business

*Action Required

Privileged and Confidential

	<ul style="list-style-type: none"> • 5 personas afiliadas estuvieron presentes; sus nombres se suprimieron para proteger su información personal de la salud. • Damiane Ricks (LDH) 	
--	---	--

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
I. Llamada al orden	Paula Jordan llamó la sesión al orden a las 12:05 p.m.			
II. Avisos⁺	<p>Paula dio la bienvenida a la reunión a los afiliados y al personal y facilitó las presentaciones. Asimismo, expuso el orden del día básico y habló sobre las expectativas que se tienen de la reunión. Paula informó que varios afiliados le notificaron antes de la reunión que no podrían asistir debido a limitaciones en su conectividad y otros problemas relacionados con el Huracán Ida.</p> <p>Posteriormente, Paula presentó a Damiane Ricks, quien trabaja en el Departamento de Salud de Louisiana. El Sr. Ricks agradeció al plan por ser el anfitrión del Consejo Asesor de Afiliados y a los afiliados por su participación. Él mencionó que los formatos de reuniones en persona y virtuales tienen tanto ventajas como retos y para el futuro sugirió un posible enfoque híbrido. El Sr. Ricks</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiada y confidencial

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	también pidió a los afiliados que le informaran si tenían cualquier pregunta para él.			
III. Revisión/Aprobación de las actas*	N/C			
IV. Asuntos pendientes+	N/C			
V. Asuntos nuevos* A. Vista general de Servicios a los Afiliados	<p>LaTasha Talton presentó a los afiliados una vista general del departamento de servicio al cliente de Servicios a los Afiliados, incluido el número telefónico para llamar gratis, el horario de atención y la disponibilidad del consejo de enfermería 24/7. También compartió varios ejemplos de necesidades de afiliados con las que el equipo de Servicios a los Afiliados puede ayudar, incluido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ayudar a los afiliados a encontrar a un médico o especialista, • emitir tarjetas de recompensas o identificación de afiliación de reemplazo, • ayudar a resolver problemas relacionados con servicios de farmacia, • hacer los arreglos para el transporte a citas médicas y • verificar el estado de solicitudes de 			

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiada y confidencial

Página 3 de 9

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<p>autorización previa.</p> <p>Amanda le pidió a LaTasha que explicara el término “autorizaciones previas”. LaTasha explicó que algunos medicamentos, servicios o intervenciones podrían requerir que el plan de salud hubiera dado su aprobación de antemano.</p> <p>LaTasha recordó a los afiliados que Servicios a los Afiliados es su recurso número uno siempre que necesiten algo de su plan de salud, y que la meta del departamento es asegurar que los afiliados tengan lo que necesitan.</p> <p>Paula preguntó a los afiliados si alguno de ellos había llamado a Servicios a los Afiliados y, de ser así, cómo fue su experiencia. Una afiliada informó que ella ha llamado a Servicios a los Afiliados varias veces. Cada vez habló con una persona distinta, pero indicó que todos eran serviciales al contestar sus preguntas y “100% acertados”. Otra afiliada indicó que todas sus experiencias con Servicios a los Afiliados habían sido positivas y que, si el o la representante no podía ayudarle, le transfería a alguien que sí podía.</p>			
<p>B. Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (Culturally and Linguistically</p>	<p>Andrea Tanner compartió información con los afiliados sobre los servicios de interpretación y traducción que tenemos a disposición de los afiliados sin costo alguno. Andrea dio algunos</p>			

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
<p>Appropriate Services; CLAS)</p>	<p>ejemplos de estos servicios, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • traducciones de materiales escritos para los afiliados cuyo primer idioma no sea el inglés, • tele equipo para afiliados con pérdida auditiva, • materiales en formatos braille o en letra grande para afiliados con pérdida de la vista e • interpretación en tiempo real oral o de lenguaje de señas estadounidense durante citas en persona o visitas virtuales. <p>Amanda indicó que los afiliados que necesiten servicios de interpretación o traducción pueden llamar a Servicios a los Afiliados o solicitarlos mediante su Administrador de la Atención, si es que están inscritos en la administración de la atención.</p> <p>Paula preguntó a los afiliados si alguna vez habían aprovechado estos servicios. Una afiliada indicó que ella no lo había hecho. Otra dijo que recibió el Manual para Afiliados en letra grande que solicitó en el Consejo Asesor de Afiliados del Segundo Trimestre.</p>			

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
<p>C. Foro abierto para diálogo y preguntas</p>	<p>Paula preguntó a los afiliados si tenían cualesquier otra necesidad o pregunta. Una afiliada indicó que estaba teniendo problemas para encontrar a un proveedor dental que pudiera satisfacer las necesidades de salud específicas de sus hijos y preguntó sobre consultar a otro dentista que no está dentro de la red. Paula y LaTasha le sugirieron que se comunicara con administración de la atención para obtener más ayuda. Paula le preguntó si actualmente tiene un Administrador de la Atención. La afiliada indicó que solía estar inscrita en el programa, pero que su caso se cerró cuando alcanzó sus metas. También dijo que se le informó que siempre podía volver a llamar si se le presentaban problemas o inquietudes nuevas. Amanda le ofreció hacer que un administrador de la atención se comunicara con ella por teléfono. La afiliada indicó que le gustaría que alguien se comunicara con ella. Amanda le recordó que los beneficios dentales de sus hijos están cubiertos por su plan dental de Medicaid, de manera que también debería comunicarse ya sea con MCNA o DentaQuest para obtener ayuda para encontrar a un proveedor dental dentro de la red o para hablar sobre servicios cubiertos que pudieran hacer que sus hijos estuvieran más cómodos durante su visita dental. Amanda preguntó si la afiliada había podido averiguar en qué plan dental de Medicaid estaban</p>		<p>Conectar a la afiliada con la Administración de la Atención para darle seguimiento.</p>	<p>Amanda Gustavson</p>

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	inscritos sus hijos. La afiliada dijo que no.			
VI. Vacunación contra COVID-19	<p>Paula pidió a los afiliados que compartieran lo que piensan sobre lo que ven en sus comunidades en torno a las vacunas contra COVID-19, sus sentimientos e inquietudes personales sobre la vacunación y cómo están protegiéndose contra COVID-19 si no se habían vacunado.</p> <p>Los afiliados brindaron los comentarios/las opiniones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consideraban que no hay suficiente información sobre los efectos a largo plazo de la vacuna como para sentirse cómodos vacunándose o vacunando a sus hijos. • Expresaron dudas sobre la necesidad de la vacuna si ya les había dado COVID-19. • Compartieron que estaban tomando otras medidas de precaución para evitar enfermarse, como usar mascarillas faciales, limpiar y tomar vitaminas. • Dijeron que no conocen a muchas personas que se hayan vacunado y que la mayoría de sus familiares, amistades y vecinos estaban eligiendo no vacunarse. • Se han dado cuenta de que en muchos lugares cercanos está anunciándose la 			

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<p>disponibilidad de la vacuna y promoviéndose la vacunación.</p> <p>Paula preguntó si a los afiliados les interesaría incluir a uno de nuestros Directores Médicos en la llamada del Cuarto Trimestre del Consejo Asesor de Afiliados para que hable sobre la vacuna y conteste preguntas. Una afiliada indicó que estaría abierta a eso porque considera que sería algo bueno obtener más información. Amanda también animó a los afiliados que pudieran tener dudas a que, mientras tanto, hablaran sobre sus inquietudes y dudas con su médico personal, quien conoce su historial de salud y su estado actual de salud. Ella recordó a los afiliados que sus beneficios del plan de salud incluyen visitas ilimitadas con su médico de atención primaria sin costo alguno para ellos.</p> <p>LaTasha informó que, si los afiliados en efecto deciden vacunarse, en Servicios a los Afiliados pueden asistirles para hacer una cita y disponer del transporte, de ser necesario.</p>			
<p>VII. Comentarios/Opiniones sobre el Formato del Consejo Asesor de Afiliados</p>	<p>Paula preguntó al Sr. Ricks si había algo que quería preguntar o compartir con los afiliados. El Sr. Ricks pidió a los afiliados que compartieran cómo se enteraron de las reuniones del Consejo Asesor de Afiliados. Una afiliada indicó que su plan</p>			

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	de salud la había contactado para preguntarle si quería participar. Paula dijo que, debido a la pandemia, el plan de salud necesitó ajustar el formato de las reuniones y que el departamento de Administración de la Atención ayudó a identificar a posibles participantes. El Sr. Ricks preguntó a los afiliados si preferían un formato virtual o en persona. Una afiliada dijo que para ella las reuniones virtuales son más convenientes y que tendría dificultades para asistir a reuniones en persona.			
VIII.Fecha de la siguiente reunión*	Paula indicó que la fecha de la siguiente reunión se comunicará por correo electrónico a los afiliados y al personal del plan de salud.		Comunicar por correo electrónico la fecha de la siguiente reunión a los afiliados y al personal.	Paula Jordan
IX. Cierre de la reunión*	Sin más asuntos que tratar, Paula agradeció a los afiliados por su participación y cerró la sesión a las 12:37 p.m.			

Respetuosamente sometidas,

Las actas fueron preparadas por (nombre y título): Amanda L. Gustavson	Firma: <i>Amanda L. Gustavson</i>	Fecha: 9/28/21
Las actas fueron aprobadas por (nombre y título): Paula Jordan, Representante de Relaciones con la Comunidad	Firma: <i>Paula Jordan</i>	Fecha: 11/2/21

+Asuntos informativos o antiguos

*Acción requerida

Privilegiada y confidencial

Página 9 de 9