

Consejo Asesor de Miembros

MINUTAS DE LA REUNIÓN - 12 DE JULIO DE 2017

MIEMBROS:

OTROS ASISTENTES:

Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad
Tiffany McMorris, Gerente de Proyectos
Josh Clemens, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones
Jason Rich, Enlace de Apoyo a Similares, Administración Médica
Bridget Suire, Directora, Clínica, Administración Médica
Sandy Darenbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
Laura Lavergne, Gerente Clínica
Jerry Carter, Representante I de Member Connections
Rachel Broussard, Director de Farmacia
Jeremy Weinberg, Gerente de Atención II

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 repasar, 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.

Agenda del día Plática	
Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:15 a.m.
Repaso de las minutas	N/C
Asuntos nuevos	<p>Bienvenida e introducciones y panorama general del Consejo Asesor de Miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chelsea Graves se presentó y presentó a otros integrantes del personal que estaban presentes en la sala. ▪ También se solicitó a los miembros y/o representantes de los miembros que se presentaran a sí mismos. <p>Repaso de asuntos de interés incluidos en las carpetas de los miembros</p> <p>Servicios de LHCC - Chelsea Graves estableció los distintos tipos de servicios que LHCC ofrece a los miembros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de LHCC- Visitas al médico ilimitadas • Cobertura de medicamentos de venta con receta • Recompensas • Transporte (por lo menos 48 horas antes de la cita para programar el transporte) • Línea directa gratuita de consejo de enfermería atendida 24/7 - (<i>Jeremy Weinberg</i>) • Servicios de la vista para adultos • Servicios dentales para adultos • Ayuda personal • Apoyo para la salud mental • Administración de la atención • Cent Account- (<i>Sandy Darensbourg indicó que el dinero otorgado tiene vigencia de un año.</i>) <p>Miembro: <i>Una afiliada indicó que, una vez, faltó a una cita dental de su hija. Cuando llamó al proveedor la semana siguiente, se encontró con que su hija había sido expulsada del panel del proveedor.</i></p> <p>Jerry Carter preguntó a la afiliada si tiene una copia del manual de miembros de LHCC y, de no ser así, le indicó a dónde puede ir para verlo en el sitio de Internet de LHCC. Además mencionó que Teche Action Clinic en Houma, La. también ofrece servicios dentales.</p>

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 repasar, 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.

- **Capacidad Cultural de LHCC - Chelsea Graves**

Preguntó a los miembros si tenían problemas para comunicarse con los proveedores de la red

Miembros: *Los miembros indicaron que no.*

- **Evaluación de riesgos de la salud - Chelsea Graves**

Preguntó a los miembros si sabían de lo que se trata la Evaluación de riesgos de la salud

Los miembros presentes declararon que no sabían qué era eso. Por consiguiente, una de nuestras Gerentes Clínicas de LHCC (Laura Lavergne) explicó de qué se trata. Bridget indicó que cuando uno llama al departamento de Administración de la Atención, le hacen una serie de preguntas para ayudar a determinar los tipos de servicios que necesitaría obtener de nuestro Plan de Salud.

Bridget Suire habló a los miembros en asistencia sobre el trabajo en conjunto con Intergraded Health para abordar la Salud Conductual y Física.

Laura Lavergne y Jeremy Weinberg hablaron 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.

- **Departamento de farmacia de LHCC - Rachel Broussard**

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

- Procesos de autorización previa
- Copagos de medicamentos

- **Departamento de mercadotecnia de LHCC - Josh Clemens**

Josh Clemens brindó un panorama general de lo que maneja el Departamento de Mercadotecnia.

- Envío de comunicaciones
- Sitio de Internet de LHCC
- Inscripciones abiertas (actualmente en curso hasta el 31 de agosto.)
- La aplicación de LHCC
- LHCC en medios sociales (Facebook y Twitter, etc.)
- Educación sobre la salud

Preguntó a los miembros si habían tenido algún problema para obtener los distintos tipos de comunicaciones que LHCC les ha dirigido.

Miembros: *Los miembros indicaron no haber tenido problemas en obtener información por parte de LHCC.*

▪ **Member Connections de LHCC - Jerry Carter**

- El departamento de Member Connections consiste de representantes en las comunidades.
- También ofrece distintos eventos, como promover el no fumar, el no *bullying* (acoso de compañeros), etc., en las escuelas.
- Realizan visitas al hogar de los miembros en Administración de Casos que están en alto riesgo.
- Hablaron sobre los distintos centros FQHC y de Atención Urgente (como Delta, Ochsner y Coastal) en el área de Houma.
- Eventos de regreso a clases en Houma, LA.
- Ofrecemos asistencia con las necesidades de vivienda, el pago de cobros, los asuntos de servicios públicos, etc.
- Los miembros pueden obtener un teléfono celular gratuito para que puedan comunicarse con el plan de salud.
- Se ofrecen ferias de salud en diferentes áreas del estado. Los miembros pueden realizar sus visitas preventivas anuales en estas ferias de salud.
- Se ayuda a los miembros a navegar por el sitio de Internet de LHCC.
- Campos de verano gratuitos en el área de Houma actualmente en curso.

▪ **Centro de llamadas de LHCC - Sandy Darenbourg**

1. Preguntó a los miembros si han llamado a nuestro Centro de Llamadas desde que han sido miembros de LHCC.

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

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

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

▪ **Programa y tarjeta Cent Account de LHCC - Sandy Darenbourg**

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

Miembro: *Los miembros dijeron que sí.*

Miembro: *Una afiliada indicó que sus hijos necesitan tarjetas Cent Account de reemplazo y Chelsea Graves indicó que iba a hacer que le enviaran por correo esas tarjetas pronto.*

▪ **Comentarios de clausura**

Chelsea Graves agradeció a 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.

Recomendaciones del MAC	Recomendaciones recibidas: Los miembros expresaron estar generalmente satisfechos con lo que ofrece el plan.
Comentarios escritos (DHH)	

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 repasar, 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.