

Consejo Asesor de Miembros

MINUTAS DE LA REUNIÓN - 22 DE MARZO DE 2017

Miembros:

Otros asistentes:

Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad
Tiffany McMorris, Gerente de Proyectos I
Josh Clemens, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones
Sandy Darensbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
Laura Lavergne, Gerente Clínica de Administración Médica
Merri Roussell, Representante de Member Connections 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 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
Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:00 a.m.	Obtener la participación de los invitados
Repaso de las minutas	N/C	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. ▪ Se solicitó a la representante de los miembros que se presentara a sí misma. <p>Repaso de asuntos de interés incluidos en las carpetas de los miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas de detección de los riesgos de la salud - Chelsea Graves Preguntó a los miembros si sabían de lo que se tratan las pruebas de detección de los riesgos de salud. <p>Los miembros presentes declararon que no sabían qué era eso. Por consiguiente, una de nuestras Gerentes Clínicas de Louisiana Healthcare Connections (Laura Lavergne) explicó de qué se trata. Laura indicó que cuando uno llama al departamento de Administración de la Atención, le harán una serie de preguntas que les ayudarán a determinar los tipos de servicios que necesitaría obtener de nuestro Plan de Salud y a personalizar su plan de Administración de Casos.</p> <p>Miembro: <i>Un miembro solicitó el número de contacto de Administración de Casos.</i></p> <p>Laura Lavergne contestó indicando que llamen al número sin costo (1-866-595-8133) para comunicarse con el centro de llamadas y ellos les transferirán al departamento de Administración de Casos.</p> <p>Miembro: <i>Un miembro declaró que no recordaba cuál proveedor de atención primaria había seleccionado y deseaba conocer el número de contacto para averiguar el nombre y la ubicación de ese médico.</i></p> <p>Miembro: <i>Un miembro declaró que su proveedor de atención primaria (Dr. Gregory Moten) ha sido muy servicial en todas las visitas a las que ha acudido con él. Es un médico fabuloso y trabaja con él en la programación de citas y el tratamiento.</i></p> <p>Laura Lavergne habló sobre las distintas áreas en que los Administradores de Caso (CM, siglas en inglés) pueden ayudar a los miembros, como:</p>	

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

▪ **Centro de llamadas de LHCC - Chelsea Graves**

1. Preguntó a los miembros si ¿han tenido algunos retos para encontrar a un especialista o proveedor de atención primaria?

Miembro: *El miembro indicó que sus experiencias han sido excelentes al programar las citas con los distintos especialistas.*

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

Miembro: Ninguno de los miembros había tenido ningún reto para cancelar citas con un especialista o proveedor de atención primaria.

Miembro: *Una afiliada indicó que ella trata de coordinar con los integrantes de su familia para que le ayuden a ir a sus citas médicas para que no tenga que cancelarlas.*

▪ **Servicios de LHCC - Chelsea Graves indicó los distintos tipos de servicios que LHCC ofrece a los miembros.**

- Visitas al médico ilimitadas
- Cobertura de medicamentos de venta con receta
- Recompensas adicionales
- Transporte
- Línea directa gratuita de consejo de enfermería que atiende 24/7
- Servicios de la vista para adultos
- Servicios dentales para adultos
- Ayudantes personales
- Apoyo para la salud mental
- Administración de casos
- Cent Account

Miembro: *Un miembro indicó que le encantan los distintos servicios que LHCC ofrece a sus miembros.*

▪ **Paquete de beneficios de LHCC - Chelsea Graves**

Preguntó a los miembros si recibieron su paquete de beneficios de LHCC por correo.

Algunos miembros dijeron que sí y otros que no. Tiffany McMorris (empleada de LHCC) obtendrá la información de contacto de los miembros que no recibieron el paquete de beneficios de LHCC para que esos paquetes se les envíen a los miembros.

▪ **Departamento de farmacia de LHCC - Chelsea Graves**

Vanessa Smith dio un panorama general de lo que maneja el Departamento de Farmacia.

- Procesos de autorización previa
- Copagos para medicamentos
- Planificador de dada de alta den el hospital
- Planificador de respaldo interno de LHCC que trabaja con el Planificador de dada de alta

Miembro: *Una afiliada indicó que cierto fármaco que tiene que tomar no está cubierto por LHCC.*

Chelsea Graves contestó indicando que hará que alguien del departamento de Farmacia investigue este asunto y se comunique con ella.

▪ **Atención de beneficios de valor añadido de LHCC - Chelsea Graves**

Indicó que LHCC ahora ofrece beneficios de valor añadido a los miembros adultos, como servicios dentales, de la vista y la audición a los miembros adultos. Preguntó a los miembros si sabían de estos beneficios añadidos.

Miembro: *Un miembro preguntó con cuántas visitas uno cuenta al año si tiene una enfermedad de los ojos.*

Sandy Darensbourg contestó indicando que eso requiere una autorización previa de su médico y que depende de si se considera una necesidad médica.

▪ **Transporte de LHCC - Chelsea Graves**

Preguntó a los miembros si sabían que LHCC proporciona transporte a nuestros miembros para que puedan ir al médico.

Miembro: *Un miembro preguntó ¿con cuánto tiempo de anticipación debe uno comunicarse con LHCC para programar el transporte de ida y venida de su cita médica?*

Chelsea Graves contestó indicando que el transporte debe programarse por lo menos 48 horas antes de la cita. Asimismo, los cuidadores también pueden acompañar a nuestro miembro en este transporte.

▪ **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 abuso de sustancias.

Miembro: *Una afiliada indicó que ella es la única persona que cuida a su hijo y a veces es frustrante y ahora, sabiendo que hay una línea directa a la que puede marcar y hablar con alguien, es muy útil.*

Merri Roussell (empleada de LHCC) indicó que también puede comunicarse con una organización con la que trabaja LHCC llamada NAMI y que también puede obtener algunos recursos diferentes para que le ayuden en el camino.

▪ **Programa y tarjeta CentAccount de LHCC - Chelsea Graves**

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

Algunos miembros dijeron que sí y otros que no. Chelsea Graves habló sobre los detalles de lo que es Cent Account de LHCC y lo que cubre.

Miembro: *Un miembro preguntó si LHCC tiene algunos servicios que son específicamente para hombres.*

Chelsea Graves contestó indicando que tendrá que verificar esto y que se comunicará con él acerca de esa pregunta específica.

▪ **Member Connections de LHCC - Merri Roussell**

Preguntó a los miembros ¿cuántos eligieron a LHCC como su plan de salud o se les asignó automáticamente?

Todos los miembros indicaron que se les había asignado automáticamente al plan de salud de LHCC.

- 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 que corren alto riesgo en Administración de Casos.
- Ofrecemos asistencia con las necesidades de vivienda, el pago de cobros, los asuntos de

	<p>servicios públicos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Miembro: Un miembro preguntó si LHCC cubre los electrocardiogramas.</p> <p>Chelsea Graves contestó indicando que sí, sí están cubiertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de mercadotecnia de LHCC - Josh Clemens Josh Clemens dio un panorama general de lo que maneja el Departamento de Mercadotecnia. <ul style="list-style-type: none"> • Envío de comunicaciones • Sitio de Internet de LHCC • La aplicación de LHCC • LHCC en medios sociales (Facebook y Twitter, etc.) ▪ Comentarios de clausura Chelsea Graves agradeció a los miembros asistentes 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 satisfechos en general con lo que ofrece el plan.	N/C
Comentarios escritos (DHH)		N/C