

Consejo Asesor de Afiliados

ACTAS DE LA REUNIÓN

Fecha: 18 de junio de 2021

Hora: 12:00 – 1:00 PM

Ubicación: Virtual vía Zoom

Registro de asistencia de participantes internos

Quórum, si corresponde = *N/C*

Presente (en persona)	Presente (por teléfono)	Ausente
	• Paula Jordan, <i>Representante de Relaciones con la Comunidad I</i> • Amanda Gustavson, <i>Especialista en Comunicaciones Sénior</i> • Cherie Joseph, <i>Directora Sénior, Administración Médica, Administración de Casos/Atención Integrada</i> • Michelle Riley, <i>Supervisora, Administración de Casos</i> • Justin Guy, <i>Entrenador de la Salud</i> • Lora Bonnet, <i>Administradora de la Atención</i> • Jolane Doucet, <i>Administradora de la Atención II</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>
	• 9 personas afiliadas estuvieron presentes; sus nombres se suprimieron para proteger su información personal de la salud.	

+Asuntos informativos o antiguos

*Se requiere acción

Agenda 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 12:01 p.m.			
II. Avisos*	Paula dio la bienvenida a la reunión a los afiliados y al personal y facilitó las presentaciones. Asimismo, proporcionó el orden del día básico y habló sobre las expectativas que se tienen de la reunión.			
III. Revisión/Aprobación de las actas*	N/C			
IV. Asuntos pendientes*	N/C			
V. Asuntos nuevos* A. Vista general de las comunicaciones de afiliados	Amanda Gustavson brindó una vista general de los distintos tipos de materiales para afiliados, incluido el manual de afiliados, el paquete de bienvenida para afiliados y las comunicaciones para recordarles de la atención preventiva y los exámenes de detección necesarios o para notificarles de los cambios en los beneficios y servicios. Amanda recordó a los afiliados la importancia de comunicar al plan y a Medicaid de Louisiana todo cambio en su información de contacto. Amanda solicitó a los afiliados que compartieran sus opiniones sobre los materiales que han recibido del plan. Una afiliada declaró que lo que ella recibió no era demasiada información, pero que encontró que la información de los proveedores en el directorio en línea en		Una persona afiliada solicitó un Manual de Afiliados en letra grande. Una persona afiliada solicitó un Directorio de Proveedores (Región 1). Unos afiliados solicitaron que les enviaran por correo electrónico	Paula Jordan

+Asuntos informativos o antiguos

*Se requiere acción

	ocasiones no es correcta. La afiliada declaró que consideraba que el volumen de las comunicaciones que recibía del plan era más o menos adecuada. Dijo que también había tenido dificultades para usar el directorio de proveedores en línea para encontrar especialistas y dentistas que aceptaran Medicaid y/o nuevos pacientes para sus hijos. Amanda agradeció su opinión a las afiliadas sobre el directorio de proveedores e informó a los afiliados que el plan tiene varias iniciativas activas en curso para mejorar la precisión de los datos del directorio. También recordó a los afiliados que los servicios dentales para afiliados menores de 21 años de edad están cubiertos por su plan dental de Medicaid y no por Louisiana Healthcare Connections. Los padres deben comunicarse con el plan dental de Medicaid de sus hijos para encontrar a un proveedor dentro de la red. Una afiliada dijo que no estaba enterada de esto y no sabía cuál plan dental de Medicaid cubre a sus hijos. Amanda le indicó que puede llamar a Medicaid de Louisiana para averiguar a cuál plan de salud dental sus hijos están asignados. Justin proporcionó a los afiliados la información de contacto de Medicaid de Louisiana y de los planes dentales de Medicaid. Paula indicó que después de la llamada ella también enviaría por correo electrónico esta información a los afiliados. Una afiliada dijo que el volumen de comunicaciones que recibió fue más o menos adecuado. Amanda solicitó a los afiliados que compartieran cuál es su canal de comunicación preferido para recibir información. Dos afiliados indicaron que su preferencia es el correo electrónico. Otra afiliada indicó que su preferencia es correo, texto y teléfono. Una afiliada indicó que le gusta recibir comunicaciones mediante todos los canales y que quiere estar lo más informada posible sobre las actualizaciones del plan de salud.		información sobre los beneficios dentales para adultos y niños.	
--	---	--	--	--

+Asuntos informativos o antiguos

*Se requiere acción

	Amanda preguntó a los afiliados si saben que Louisiana Healthcare Connections tiene una página de Facebook y que en esa plataforma se comparten actualizaciones importantes e información sobre la salud. Los afiliados indicaron que no lo sabían. Algunos afiliados también indicaron que no hubieran pensado en buscar al plan de salud en Facebook. Amanda animó a los afiliados que están activos en Facebook a que visiten la página del plan y la sigan. Amanda solicitó a los afiliados que compartieran toda sugerencia de las formas en que el plan puede mejorar los materiales para afiliados. Una afiliada indicó que la información que recibió fue informativa. Una afiliada estuvo de acuerdo en que la información que recibió fue informativa. Una afiliada también estuvo de acuerdo en que las comunicaciones que recibió la hicieron sentir informada sobre lo que necesitaba hacer y que se sintió complacida con los materiales que recibió. Las afiliadas estuvieron de acuerdo en que la información que recibieron fue fácil de entender. Amanda agradeció a las afiliadas por sus opiniones honestas.			
B. Administración de la atención	Michelle Riley brindó a los afiliados una vista general del programa de Administración de la Atención. También habló sobre la importancia de las evaluaciones que podría solicitárseles a los afiliados que completaran ellos solos o que pueden completar por teléfono con un Administrador de la Atención. Habló sobre la importancia de establecer metas individualizadas y ofrecer el apoyo y las herramientas a los afiliados para ayudarles a tomar el control de su salud y obtener la atención que necesitan. Una afiliada indicó que necesita ayuda para encontrar un proveedor de atención primaria nuevo en West Monroe			

	porque siente que su proveedor de atención primaria actual no le comunica activamente la información sobre sus padecimientos de salud y medicamentos. Ella considera que la responsabilidad de asegurarse de que ella está informada sobre su salud recae principalmente en ella y sólo obtiene información de su proveedor cuando hace preguntas. La afiliada también dijo que una amiga de ella que también tiene Medicaid le dijo que se siente de la misma forma acerca de su proveedor de atención primaria y que ambas consideran que los médicos no proporcionan el mismo nivel de atención a los pacientes con Medicaid que el que proporcionan a los pacientes que tienen seguro comercial. Su Administrador de la Atención le envió una lista de médicos nuevos, pero no sabe cómo elegir uno que sea adecuado para ella. Jolane Doucet indicó que la afiliada podría necesitar probar con algunos proveedores antes de encontrar el adecuado para ella. Jolane también indicó que los afiliados pueden cambiar de proveedor de atención primaria en cualquier momento. Paula sugirió a los afiliados que llevaran un cuaderno a las visitas médicas para ayudarse a llevar un registro de las preguntas que quieran hacerle a su proveedor y para que anoten las instrucciones de su proveedor sobre lo que necesitan hacer o la información sobre los medicamentos que consumen. Una afiliada indicó que el Administrador de la Atención de su hija es muy servicial y que le había brindado buena información. Michelle compartió que una vez que los afiliados están inscritos en el programa, su Administrador de la Atención les llamará para recordarles sobre sus citas próximas y pueden ayudarles a encontrar proveedores. Dijo que los afiliados pueden remitirse a sí mismos al programa de Administración de la Atención y que pueden volver a inscribirse en el programa en cualquier momento después			
--	---	--	--	--

+Asuntos informativos o antiguos

*Se requiere acción

	de que su caso se cierre. Recordó a los afiliados que pueden llamar a la Línea de Enfermería atendida 24/7 si se les presenta alguna necesidad de salud y quieren obtener ayuda para decidir a dónde deben ir para recibir atención.			
C. Entrenamiento de la Salud	Cherie Joseph explicó que hay varios programas de entrenamiento de salud centrados en la persona a disposición de los afiliados con padecimientos como asma, diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva y alta presión sanguínea. Cada persona afiliada inscrita en el programa tendrá un plan de atención, personalizado para esa persona, que incluye las metas individualizadas. Los afiliados inscritos en el entrenamiento de salud recibirán materiales educativos por correo y teléfono. Los entrenadores de la salud ayudarán a los afiliados a crear metas que puedan alcanzar lo antes posible y que tengan probabilidades de generar el mejor resultado de salud posible. Los afiliados pueden esperar recibir recursos, herramientas y asistencia para navegar el complejo sistema de suministro de atención de la salud.			
VI. Fecha de la siguiente reunión*	Paula indicó que se comunicará por correo electrónico un recordatorio sobre la fecha de la reunión siguiente a los afiliados y al personal del plan de salud.		Recordar a los afiliados y al personal de la fecha de la reunión siguiente por correo electrónico.	Paula Jordan
VII. Cierre de la reunión*	Paula recapituló los temas que se trataron y los puntos de acción. Sin más asuntos que tratar, Paula agradeció a los afiliados por su participación y cerró la sesión a las 1:01 p.m.			

Respetuosamente sometidas,

+Asuntos informativos o antiguos

*Se requiere acción

Las actas fueron preparadas por (nombre y título): Amanda L. Gustavson, <i>Especialista en Comunicaciones Sénior</i>	Firma: <i>Amanda L. Gustavson</i>	Fecha: 6/25/2021
Las actas fueron preparadas por (nombre y título): Paula Jordan, <i>Representante de Relaciones con la Comunidad</i>	Firma: <i>Paula Jordan</i>	Fecha: 6/29/2021