

# Consejo Asesor de Afiliados

## ACTAS DE LA REUNIÓN

**Fecha:** 3 de diciembre 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"> <li>• <b>Paula Jordan</b>, <i>Representante de Relaciones con la Comunidad I</i></li> <li>• <b>Amanda Gustavson</b>, <i>Especialista en Comunicaciones Sénior</i></li> <li>• <b>Andrea Tanner</b>, <i>Coordinadora de Mejoramiento de Calidad II</i></li> <li>• <b>Mia Benn Butler</b>, <i>Supervisora de Servicio al Cliente</i></li> <li>• <b>Tanzel Montgomery</b>, <i>Representante de Relaciones con la Comunidad III</i></li> <li>• <b>Kelsey Tyson</b>, <i>Administradora de la Atención I (RN)</i></li> </ul>	

### 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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 afiliados de LHCC presentes</b></li> <li>• <b>2 representantes de afiliados presentes</b></li> <li>• <b>Damiane Ricks (LDH)</b></li> </ul>	

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
<b>I. Llamada al orden</b>	Paula Jordan dio la bienvenida a los afiliados a las 12:00 p.m. y llamó a esta reunión al orden a las 12:05 p.m.			
<b>II. Avisos<sup>+</sup></b>	<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.</p> <p>Posteriormente, Paula presentó a Damiane Ricks, del Departamento de Salud de Louisiana, quien saludó a los participantes.</p>			
<b>III. Revisión/Aprobación de las actas*</b>	N/C			
<b>IV. Asuntos pendientes<sup>+</sup></b>	N/C			
<b>V. Asuntos nuevos *</b> <b>A. Vista general de Servicios a los Afiliados</b>	Mia Benn Butler agradeció a los afiliados por haber elegido a Louisiana Healthcare Connections. Presentó a los afiliados una vista general del departamento de servicio al cliente de Servicios para los Afiliados, incluido el número telefónico para llamar gratis, el horario de atención y la disponibilidad de la línea de consejo de enfermería atendida 24/7. También compartió varios ejemplos de necesidades de afiliados con las que el equipo de Servicios para los Afiliados puede ayudar, incluido lo siguiente:			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ayudar a los afiliados a encontrar a un proveedor o a cambiar de proveedor,</li> <li>• explicar qué servicios están cubiertos,</li> <li>• actualizar la información de contacto de los afiliados,</li> <li>• emitir tarjetas de recompensas o identificación de afiliación de reemplazo,</li> <li>• ayudar a los afiliados a obtener sus medicamentos y solucionar asuntos relacionados con farmacias,</li> <li>• hacer una cita para vacunarse contra COVID-19,</li> <li>• ayudar a los afiliados a encontrar información en el sitio de Internet o crear una cuenta en el portal para afiliados,</li> <li>• ver las reclamaciones de afiliados y</li> <li>• hacer los arreglos para el transporte a citas médicas.</li> </ul> <p>Paula preguntó a los afiliados si alguna vez habían usado la Línea de Consejo de Enfermería y, de ser así, les pidió que compartieran su experiencia. Una afiliada dijo que ella usó la Línea de Consejo de Enfermería después de que se enteró de ella en una reunión del Consejo Asesor de Afiliados previa. Dijo que la experiencia había sido “realmente informativa” y que la información que recibió la tranquilizó. Otra afiliada dijo que usó la Línea de Consejo de Enfermería cuando su hija, embarazada, tuvo una inquietud médica y la experiencia había sido positiva. Ambas afiliadas sintieron que obtuvieron la atención de la Línea de Consejo</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	de Enfermería tan pronto como la necesitaron.			
<b>B. Administración de la Atención</b>	<p>Kelsey Tyson brindó una vista general del programa de Administración de la Atención y recordó a los afiliados que el programa es gratuito y voluntario. Ella indicó que el programa puede ayudar a los afiliados a manejar condiciones como diabetes o embarazo o a satisfacer necesidades de salud conductual, encontrar médicos y especialistas y obtener recursos para necesidades como alimentos y cobros de servicios públicos. Kelsey informó que el proceso de inscripción incluye llenar unas cuantas valoraciones por teléfono. Antes de que los afiliados terminen el programa, su administrador de la atención les ayudará a establecer un plan de atención autodirigido. Incluso después de que los afiliados terminen el programa, siempre pueden volver a llamar si necesitan ayuda o tienen preguntas. Kelsey también dijo que los afiliados pueden llamar al número sin costo (1-866-595-8133) de 8 a.m. a 5 p.m. para hablar con un administrador de la atención. La administración de la atención también tiene personal que atiende durante los fines de semana.</p> <p>Paula añadió que los afiliados pueden remitirse, a ellos mismos o a sus hijos, al programa de administración de la atención en cualquier momento. Paula pidió que si un afiliado o afiliada había participado en la administración de la atención, que compartiera sus experiencias. Una afiliada dijo que ella no tenía “nada más que cosas maravillosas”</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<p>qué decir sobre el programa. El administrador de la atención de su hija les ayudó a programar proveedores, les brindó consejos para que les fuera más fácil y menos estresante obtener la atención y les atendió “más allá del deber” para apoyar a su familia. Otra afiliada dijo que había tenido una experiencia maravillosa con el programa y que su administrador de la atención dio seguimiento proactivamente con ella después de las citas y que fue como “un mejor amigo”. Paula agradeció a las afiliadas por compartir sus historias.</p>			
<p><b>C. Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (Culturally and Linguistically Appropriate Services; CLAS)</b></p>	<p>Andrea Tanner compartió información sobre los servicios de interpretación y traducción que los afiliados tienen a su disposición sin costo alguno. Andrea dio algunos ejemplos de estos servicios, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traducciones de materiales escritos para los afiliados cuyo primer idioma no sea el inglés,</li> <li>• tele equipo para afiliados con pérdida auditiva,</li> <li>• materiales en formatos braille o en letra grande para afiliados con pérdida de la vista e</li> <li>• interpretación en tiempo real oral o de lenguaje de señas estadounidense durante citas en persona o visitas virtuales.</li> </ul> <p>Paula dijo que puede brindarse interpretación y traducción en cualquier idioma. También dijo que, si los afiliados buscan a un médico que hable cierto idioma o que sea de una raza o etnia específica o de cierta cultura, el plan puede</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<p>ayudarles a encontrarlo. Una afiliada dijo que, para ella, es fabuloso tener esa opción disponible y que hay muchas razones por las que las personas querrían tener un proveedor que hable el mismo idioma o sea de la misma cultura. Una afiliada también dijo que, en su opinión, este es un buen servicio porque un médico puede entender las necesidades de un paciente mejor si provienen del mismo lugar.</p> <p>Mia añadió que los afiliados que necesiten asistencia con el idioma o servicios de traducción deben llamar a Servicios para los Afiliados para obtener asistencia. También compartió algunas de las características de accesibilidad integradas en nuestro sitio de Internet, incluida la capacidad para cambiar el idioma de inglés a español y ajustar el contraste de la pantalla. También informó a los afiliados que podría solicitárseles que completen una encuesta al final de su llamada a Servicios para los Afiliados. Animó a los afiliados a que completaran esta encuesta, pues sus comentarios se usan para mejorar los servicios proporcionados.</p>			
<b>C. Beneficio de transporte</b>	<p>Amanda Gustavson brindó a los afiliados una vista general del programa de transporte para los afiliados que no cuentan con su propio transporte a citas regulares o atención urgente. También habló sobre la forma en que los afiliados pueden programar su transporte por teléfono o en el portal en Internet. Amanda también animó a los afiliados a que se inscribieran en el programa de textos para recibir</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<p>alertas de traslados y obtener la capacidad de programar un traslado de regreso mediante texto. Una afiliada preguntó quién proporciona el transporte y Amanda contestó que trabajamos con un agente de transporte que contrata a proveedores de transporte locales. Mia recordó a los afiliados que si les acompañará una persona, deben informar esto al servicio de transporte al programar su traslado. Si los afiliados llevarán a un menor de edad, deben proporcionar su propio asiento de seguridad.</p>			
<p><b>VI. Programa de Recompensas My Health Pays</b></p>	<p>Posteriormente, Paula brindó a los afiliados una breve vista general del programa de recompensas My Health Pays. Kelsey recordó a las afiliadas embarazadas que deben completar el formulario Notificación de Embarazo temprano para ganar el máximo de recompensas. Mia también dijo que las afiliadas pueden completar este formulario en línea en el portal. Amanda también presentó una vista general de las nuevas recompensas que se ofrecerán en 2022.</p> <p>Una afiliada preguntó por qué no recibió recompensas por ciertas visitas o servicios que obtuvo. Mia explicó que el plan debe recibir el formulario de reclamación del médico antes de proporcionar la recompensa en la tarjeta del afiliado o afiliada. Animó a la afiliada a que llamara a Servicios para los Afiliados para que un representante revise su cuenta para ver si la reclamación se procesó. La afiliada también compartió su insatisfacción con su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider; PCP). Amanda le recordó que los afiliados pueden cambiar</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	<p>su proveedor de atención primaria en cualquier momento, por cualquier razón, visitando el portal o llamando a Servicios para los Afiliados o su Administrador de la Atención. Entonces se les enviará una tarjeta de identificación nueva que tendrá el nombre de su proveedor de atención primaria. Amanda indicó que es importante que los afiliados encuentren a un proveedor de atención primaria en el que confíen y con quien se sientan cómodos.</p>			
<p><b>VII. Beneficios dentales y de la vista</b></p>	<p>Amanda presentó una vista general del beneficio de la vista y el beneficio dental para adultos. Indicó que estos beneficios no cambiarían en el 2022. Una afiliada dijo que a ella le gustaría que el beneficio de la vista cubriera más de un par de anteojos al año para adultos, para que así los afiliados pudieran obtener otro par si el primero se les llegara a romper.</p>			
<p><b>VIII. Vacunación contra COVID-19</b></p>	<p>Paula pidió a los afiliados que compartieran sus pensamientos sobre la aprobación de la vacuna contra COVID-19 para niños de 5 a 11 años de edad que se dio a conocer recientemente. Una afiliada dijo que estaba indecisa y quería ver más investigación sobre los efectos secundarios, pero que podía ver cómo los niños pequeños podrían beneficiarse de vacunarse. Otra afiliada dijo que ella se sentía aprensiva con la idea de vacunar a sus hijos porque no hay estudios sobre los efectos de la vacuna de largo plazo. Ella dijo que podría reconsiderar su decisión con el tiempo si obtuviera más información. Mia recordó a los afiliados que Servicios para los Afiliados puede</p>			

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
	ayudarles a hacer citas para vacunarse.			
<b>IX. Experiencia en el Consejo Asesor de Afiliados</b>	<p>Paula compartió que Louisiana Healthcare Connections estaba planeando eventos para el Consejo Asesor de Afiliados para el 2022 y que algunos de esos eventos podrían ser en persona y por todo el estado. Paula solicitó comentarios a los afiliados sobre su experiencia con el Consejo Asesor de Afiliados y el formato de las reuniones. Una afiliada indicó que las reuniones han sido informativas y que no se había dado cuenta de cuánta información ignoraba. También dijo que en las reuniones aprendió información nueva sobre el plan. Otra afiliada dijo que prefiere el formato virtual y que es más probable que pueda asistir a una reunión virtual que a un evento en persona. Otra afiliada dijo que le encantan las reuniones virtuales. También dijo que está teniendo problemas con su tarjeta de recompensas. Mia le pidió que llamara a Servicios para los Afiliados para que un representante pueda examinar la información de su cuenta y ayudarlo. Otra afiliada indicó que no tenía nada que compartir. Dos afiliadas expresaron su interés en continuar participando en el Consejo Asesor de Afiliados.</p>			
<b>X. Fecha de la siguiente reunión*</b>	Paula indicó que la fecha de la reunión siguiente se comunicará a los afiliados y al personal del plan de salud.		Comunicar la fecha de la reunión siguiente a los afiliados y al personal.	Paula Jordan

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida

Punto de orden del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Acción de seguimiento requerida (fecha)	Persona responsable
<b>XI. Cierre de la reunión*</b>	Sin más asuntos que tratar, Paula y el personal agradecieron a los afiliados por su participación en el Consejo Asesor de Afiliados y su compromiso hacia él. Paula preguntó al Sr. Ricks si tenía algo más que añadir. El Sr. Ricks agradeció a los afiliados y les recordó que mantuvieran su información actualizada con Louisiana Medicaid y que leyeran todo el correo que reciban del programa. Les informó a los afiliados que pueden iniciar sesión en el portal de autoservicio de Medicaid en cualquier momento para actualizar su información personal. Paula cerró la reunión a la 1:28 p.m.			

*Respetuosamente sometidas,*

<b>Las actas fueron preparadas por (nombre y título):</b> Amanda L. Gustavson, Especialista en Comunicaciones Sénior	<b>Firma:</b> <i>Amanda L. Gustavson</i>	<b>Fecha:</b> 1/10/22
<b>Las actas fueron aprobadas por (nombre y título):</b> Paula Jordan, Representante de Relaciones con la Comunidad	<b>Firma:</b> <i>Paula Jordan</i>	<b>Fecha:</b> 1/31/2022

+Asuntos informativos o antiguos

\*Acción requerida