



Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 20 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Agenda del día	Plática
Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:25 a.m.
Repaso de las minutas	N/C
Asuntos nuevos	<p>Bienvenida e introducciones y panorama general del Consejo Asesor de Afiliados</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 afiliados y/o a la representante de los afiliados que se presentara/presentaran a sí mismos/mismas. <p>Repaso de asuntos de interés incluidos en las carpetas de los afiliados</p> <p>Servicios de LHCC - Chelsea Graves estableció los distintos tipos de servicios que LHCC ofrece a los afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de LHCC- Visitas al médico ilimitadas • Cobertura de medicamentos de venta con receta • Recompensas • Transporte <p>Afiliado: <i>Un afiliado preguntó que con cuánto tiempo de anticipación necesitaba llamar para programar el transporte.</i> <i>Chelsea Graves indicó que necesita llamar 48 horas antes de la cita y que el transporte le llevará a la farmacia para ordenar el medicamento y recogerlo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea directa gratuita de consejo de enfermería atendida 24/7 • Servicios de la vista para adultos • Servicios dentales para adultos <p>Afiliado: <i>Como persona adulta, ¿puedo recibir servicios Dentales y de la Vista de LHCC?</i> <i>Chelsea Graves indicó que sí y que por favor visite nuestro sitio de Internet, así como que consulte los folletos contenidos en sus carpetas (frente a ustedes en este momento) para obtener más información sobre estos servicios.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda personal • Soporte para la salud mental • Administración de la atención <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de Riesgos de la Salud - Laura Lavergne Preguntó a los afiliados si sabían de lo que se tratan la Evaluación de riesgos de la salud. Los afiliados 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. <p><i>Bridget Suire les habló a los afiliados en asistencia sobre Intergraded Health que lidia con la Salud Conductual y Física trabajando en conjunto.</i></p>

Laura Lavergne y Jeremy Weinberg hablaron sobre las distintas áreas en que los Administradores de Casos pueden ayudar a los afiliados, 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 afiliado está en el teléfono para asegurar que la comunicación del afiliado con el proveedor sea clara.

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

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

Afiliados: *Los afiliados indicaron que no.*

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

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

- Procesos de autorización previa
- Copagos por medicamentos

▪ **Departamento de mercadotecnia de LHCC- Josh Clemons**

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

- Envío de comunicaciones
- Sitio de Internet de LHCC
- La app de LHCC
- LHCC en medios sociales (Facebook y twitter etc.)

Preguntó a los afiliados, ¿en qué forma les gustaría que LHCC se comunicara con ellos?

Afiliados: Un afiliado indicó que mediante los medios sociales, vía Facebook y/o Twitter, y otro indicó que mediante textos de teléfono móvil.

- Educación sobre la salud

Preguntó a los afiliados, ¿cuántos han recibido alguna correspondencia por correo postal de LHCC y también si tenían algún problema para recibir cualquier correo postal?

Afiliados: *Los afiliados indicaron que sí, sí recibieron el correo postal de LHCC y que no tenían problema alguno para recibir la información de LHCC.*

▪ **Member Connections de LHCC- Brandi Hilts**

- El departamento de Member Connections consiste de representantes en las comunidades.
- Organizan distintos eventos dentro de la comunidad y hay dos (2) eventos este fin de semana (uno de esos eventos será en el King Center).
- Realizan visitas al hogar de los afiliados que corren alto riesgo en Administración de Casos.
- Se ayuda a los afiliados a navegar por el sitio de Internet de LHCC.

	<p>Preguntó a los afiliados, ¿han visitado nuestro sitio de Internet?</p> <p>Afiliados: <i>Los afiliados indicaron que sí e indicaron también que está bien organizado y que es fácil navegar por él.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de llamadas de LHCC- Sandy Darensbourg <ol style="list-style-type: none"> 1. Preguntó a los afiliados si han llamado a nuestro Centro de Llamadas desde que han sido afiliados de LHCC. <p>Afiliados: <i>La mitad de los afiliados presentes indicaron que sí habían llamado al centro de llamadas de LHCC.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Preguntó a los afiliados ¿han tenido algunos retos para cancelar citas con un especialista o proveedor de atención primaria? <p>Afiliados: <i>Ninguno de los afiliados había tenido ningún reto para cancelar citas con un especialista o proveedor de atención primaria.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa y tarjeta CentAccount de LHCC y tarjeta de PCP - Sandy Darensbourg <p>Preguntó a los afiliados si habían escuchado hablar sobre el programa centaccount y si habían recibido la tarjeta para este programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>(Sandy Darensbourg indicó que el dinero otorgado tiene vigencia de un año.)</i> <p>Afiliado: <i>Los afiliados dijeron que sí.</i></p> <p>Afiliado: <i>Un afiliado indicó que sus hijos necesitan tarjetas CentAccount de reemplazo y Chelsea Graves dijo que iba a hacer que le enviaran por correo esas tarjetas pronto.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comentarios de clausura <p>Chelsea Graves agradeció a los representantes de los afiliados 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 poder obtener sus comentarios sobre nuestros servicios. También dijo que en la carpeta encontrarán distintos panfletos de las diferentes áreas de las que hablamos hoy.</p>
<p>Recomendaciones del MAC</p>	<p>Recomendaciones recibidas: Los afiliados expresaron estar satisfechos generalmente con lo que ofrece el plan.</p>
<p>Comentarios escritos (DHH)</p>	