



Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 13 DE DICIEMBRE DE 2017

Agenda del día	Plática
Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:00 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. ▪ Se repartió el Paquete de Introducción ▪ Se repasó la agenda del día <p>Repaso de asuntos de interés incluidos en las carpetas de los afiliados</p> <p>Servicios de Louisiana Healthcare Connections - Chelsea Graves solicitó a los afiliados que, cuando les preguntaran sobre los servicios que se proporcionan, hablaran con base en su experiencia personal y como representantes de las experiencias de su Comunidad.</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA SALUD Y ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN</p> <p>Chelsea Graves pidió a los afiliados que describieran la Evaluación de Riesgos de la Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afiliado – Indicó que se sentía bien con esto hasta que le dijeron querían visitar su hogar. Ella dijo que prefiere ir a ver a un médico o personal de enfermería en lugar de que alguien vaya a su casa. • Laura Laverne – Indicó que los afiliados pueden pensar en la administración de la atención como si fuera su propio asistente personal para navegar por la atención de la salud. Cuando ven al médico, preguntó, ¿cuánto tiempo normalmente pasan con ese médico? No mucho tiempo; quizá 5 minutos. Les recordó a los afiliados que la administración de la atención abarca mucho más que una conversación de 5 minutos y que Louisiana Healthcare Connections usa la evaluación de riesgos de la salud a fin de determinar si algo se pasó por alto, para asegurar que a los afiliados se les trate como personas completas, no sólo lo que les duele. • Brindó un ejemplo de un niño diagnosticado con ADHD. Después de que los administradores de la atención examinaron su caso y recomendaron pruebas adicionales, se averiguó que el niño tenía envenenamiento por plomo que podría nunca haberse detectado sin la ayuda de nuestros equipos de especialistas. Explicó, además, que trabajamos juntos como un conjunto integral, que incluye la salud conductual, la salud física y que entablamos una conversación... si resulta que algo no tiene sentido. Exploramos lo que podemos hacer para que nuestros afiliados se sientan lo mejor posible. • Una afiliado se dirigió a Barbara Breaux directamente para decirle quién era y que Barbara había cuidado de su mamá, quien falleció apenas el mes pasado, “Srta. Breaux, ella hablaba tan bien de usted”. • Barbara Breaux – Contestó que una de las cosas que hacemos para nuestros afiliados es ayudarles a volver a estar tan saludables como sea posible y brindarles las conexiones necesarias y que intentamos obtener información no para entrometernos o interferir con los asuntos de nuestros afiliados. Dio seguimiento a esto con un ejemplo de un afiliado a quien le faltaba el aliento, que necesitaba oxígeno y que tenía una cita al poco tiempo, pero ella pudo interceder y obtener una cita antes y una receta para el oxígeno. Ella contestó que se sentía afortunada de trabajar remotamente y poder reunirse con los afiliados. Recordó a los afiliados que la forma en que decidan comunicarse es decisión de ellos completamente. Explicó que, en ocasiones, los afiliados quieren que los acompañe, otras veces quieren que los espere en la sala de espera o que se reúna con ellos en lugares públicos. “Yo hago lo que sea que los haga sentir cómodos”, indicó. Concluyó

diciendo que el objetivo de realizar la evaluación es para entender todo sobre el afiliado, lo que incluye determinar si hay sustancias químicas a las que los afiliados se están exponiendo en su hogar.

- Afiliado – Contestó el ejemplo de Barbara en el que ayudó al paciente a obtener oxígeno e indicó que él había solicitado un nebulizador tres veces y que cada vez se lo habían negado.
- Barbara Breaux – Contestó al afiliado que en ocasiones se trata de los códigos de diagnóstico y se ofreció a reunirse con él después y averiguar por qué se los negaron. Ella explicó que esa es una de las cosas que hacen nuestros administradores de la atención: ayudar a navegar eso.

Chelsea – Por favor explique cómo comunicarse con la administración de la atención.

- Dio un número telefónico y les indicó a los afiliados que consultaran la hoja de referencia para ver cómo comunicarse. Explicó que hay muchos programas distintos; que si los afiliados llaman, que alguien que se especializa en su inquietud corresponderá su llamada en unos cuantos días.
- Explicó que ahora sus labores les permiten ayudar a los afiliados a explorar los servicios que tienen a su disposición, y que el equipo de administración de la atención puede ayudarles a navegarlos. Sé que enviamos mucha información; por favor, aprovechen las oportunidades que se les ofrecen.
- También tenemos una línea de atención a crisis para las personas que tienen ideas suicidas o que están sumidas en la oscuridad. Está disponible 24/7 ... así como también la línea Nursewise. Toda esa información está a su disposición y vamos a repasarla.

ACCESO A LA ATENCIÓN

Chelsea Graves – Pidió a los afiliados que compartieran las experiencias que han tenido con su proveedor de atención primaria y el acceso a la atención.

- Afiliado – Indicó que su experiencia fue buena, pues su pediatra acepta Louisiana Healthcare Connections y que no tuvo ningún problema para obtener citas y que pudo ver al médico en forma oportuna.
- Afiliado – Indicó que le encanta el pediatra Dr. Richard Junior, lo ama <3... Explicó que ahora ven a la Doctora White, que también es fenomenal. Indicó que nunca han tenido problema alguno con ellos al tratarse de que les dedicaran tiempo a sus hijos. Destacó que Kyle Stephenson también es fabuloso. La afiliada dio el ejemplo de que las calificaciones de las pruebas de su hijo eran preocupantes, de manera que el Dr. Stephenson los envió a otro médico y le hicieron una cirugía correctiva. Indicó que nunca les han negado algo de lo que han necesitado.
- Afiliado – Indicó que su médico se cambió de Humana, su hija tenía problemas cardiacos y que las citas las daban con tanto tiempo de anticipación, que la hija se enfermaba más. Se cambiaron al Dr. Morris en Moss bluff; no hay ningún problema para verlo.
- Afiliado – Indicó que no hay problema alguno para consultar al especialista y que los especialistas son maravillosos.
- La afiliada indicó que su hijo va a la Dra. Rachel Chatters en Lake Charles – Excepcional, fácil de obtener citas. Tiene la tutela de sus sobrinas y sobrinos; uno tiene células falciformes y tiene que ir a New Orleans, nunca tiene problemas para obtener cita y los servicios fueron excepcionales.
- Un afiliado hizo una pregunta – Sus hijos siempre han estado con Louisiana Healthcare Connections. Se le dio un plan porque tenía servicios dentales (tuvieron que sacarle unos dientes) y de la vista... me encantaría cambiarme.
- Chelsea Graves – Informó al afiliado que Louisiana Healthcare Connections ofrece esos servicios, pero que tendría que esperar a las inscripciones abiertas.
- La madre de una afiliado indicó que generalmente, su médico nunca se reúne con ella por más de cinco minutos, pero le preocupa que la pequeña tiene muchas “cosas” que le aquejan médicamente, pero que, sin embargo, el médico nunca toma nota las enfermedades por lo que cuando necesita la atención, se la niegan... esto incluye anotar sus radiografías, estudios de resonancia magnética, etc.
- Chelsea Graves – ¿Ha hablado sobre esto con su compañía de seguro?

- Afiliada: Indicó que se había dado por vencida.
Chelsea Graves – Se ofreció a hablar con la madre de la afiliada después.

SERVICIO DE TRANSPORTE

Chelsea Graves – Preguntó a los afiliados sobre el Servicio de Transporte

- Afiliado – Indicó que no le gusta que lo recojan excepcionalmente temprano, como a las 5 a.m., cuando la cita es a las 8 y no entiende por qué, si tenía que ir a Houston, por qué debía esperar a que todos terminaran antes de que lo recogieran.
- Chelsea Graves – Recordó a los afiliados que una persona cuidadora o un ser querido puede acompañarlos durante el servicio de transporte y también les recordó que el transporte se detiene a recoger sus medicamentos recetados.

VISITAS A ESPECIALISTAS

Chelsea Graves – Preguntó a los afiliados sobre las Visitas a Especialistas

- Un afiliado indicó que llevaron a su hija a un otorrinolaringólogo, el Dr. LeBlanc, y en un plazo de tres días, les llamaron para darles una cita. NINGÚN problema con la tarjeta, a pesar de que era vieja. También quería indicar (a los demás afiliados) que quizá ellos ya tengan también seguro con Louisiana Healthcare Connections si sus hijos lo tienen. Explicó que fue al hospital a encargarse de un cobro y averiguó que también tenía una tarjeta de Louisiana Healthcare Connections.
- Chelsea Graves – Explicó que una de las cosas excepcionales que hizo el estado de Louisiana es usar a otras agencias de servicios sociales... Probablemente eso fue lo que le incluyó en una lista de elegibilidad. La pieza auto-asignada brinda dos opciones: las personas elegibles pueden elegir uno de los cinco planes o esperar y permitir que se les asigne automáticamente a un plan. Ellos miran para determinar cuál es la estructura familiar y trabajamos para mantenerla junta.

RECETAS MÉDICAS

Chelsea Graves pidió a los afiliados que hablaran sobre su acceso a los medicamentos de venta con receta médica

- Un afiliado explicó que por correo es fácil, pero en ocasiones tenía que pelear con Walgreens porque no querían surtir la receta; los códigos no eran los correctos. Empezó a usar el correo y lo usó por un tiempo. Empezó a usar Walgreens otra vez... Estuvo tomando medicamentos para el dolor (analgésicos), por lo que considera que es mejor pelear que esperar.
- Un afiliado indicó que tuvieron la misma experiencia, y no tenían la tarjeta correcta, pero que el farmacéutico logró encontrarla.
- Un afiliado indicó que había estado tomando medicamentos para el dolor por un tiempo y, un día, el medicamento dejó de tener cobertura.
- Una afiliada indicó que sus dos gemelos con ADHD toman Vyvanse. El año pasado, debido al costo, estaban tratando de que los niños usaran otro medicamento. Ella se molestó porque antes ya habían intentado usar otras alternativas. Estuvo contenta porque el médico actuó inmediatamente, llamó y arregló el código para que pudieran obtener el medicamento que necesitaban.
- Vanessa Smith compartió cómo hacer frente a las inquietudes
 - o Lista de medicamentos preferenciales, a su disposición en línea.
 - o Usted tiene el derecho de apelar si necesita apelar una autorización previa.
 - o Habló sobre la terapia escalonada, en la que podría tener que probar una terapia antes de pasar a la siguiente.
 - o Explicó que el copago nunca debe ser más de \$3.
 - o Preguntó si alguien había pagado un copago de más de \$3 – Nadie indicó que sí. Indicó también que, si eso sucede, deben llamar al número 866 para informármolo.

PRESENTACIÓN DE RUBY JACKSON

- Explicó su labor
- Visita a los afiliados en alto riesgo
- Localiza a los afiliados
- Llama por teléfono y, si no puede comunicarse, visita su hogar
- Mencionó algunas oportunidades de salud y acondicionamiento físico disponibles pronto en la comunidad gratis o a bajo costo, incluidos un evento de acondicionamiento físico anual, aeróbicos, bicicleta estacionaria (*spinning*), ejercicios en silla, bailes en línea, feria de la salud, etc.
- Conferencia de impacto rosa, Pink Impact Conference – El 5 de mayo a las 4 p.m.
- En la mesa de registro se encuentran disponibles tarjetas de presentación.

TARJETA CENTACCOUNT Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Chelsea Graves brindó una explicación sobre cómo usar las tarjetas CentAccount.
- Solicitó que Merri Roussell obtuviera la información de afiliado de las personas en la sala que no tuvieran una tarjeta.
 - o \$40 al año, paga por todo lo saludable que pudiera necesitar... cualquier propósito relacionado con la salud.
 - o Visite el sitio de Internet para obtener una lista de farmacias, lista de proveedores y ver lo que puede comprar.
 - o Enlace a Recursos en la comunidad (Community Resource), mismo que se lanzó apenas en noviembre.
 - o Animó a los afiliados a que asistieran a eventos sobre la salud.
- Joseph St. Mary habló sobre los servicios de entrenamiento – Explicó a los afiliados que, si habían sido identificados y desean participar en este programa gratuito, uno de nuestros representantes visitará el hogar del afiliado y verá cuáles barreras existen para arreglar las cosas. Como ejemplo explicó que, si había cualquier problema para comunicarse con la atención primaria, nosotros le ayudaríamos a comunicarse con todo recurso disponible para ayudar en cualquier forma que podamos. La meta es hacer que todos estén lo más saludables posible.

CHELSEA REPASÓ LOS FOLLETOS Y LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN EL PAQUETE DE AFILIADOS

- Programa de transporte
- Línea Nursewise
- Beneficios dentales
- Folleto de beneficios de Atención de la Salud para adultos
- Animó a los afiliados a que compartieran los folletos con sus familiares, amistades....

PRÓXIMOS EVENTOS Y CAMPAÑAS

- Chelsea Graves habló sobre el trabajo que continúa en la comunidad de Lake Charles, incluida la feria de salud de SWLA para animar a los jóvenes a que acudan a hacerse sus evaluaciones. Para las visitas del niño sano que se brindan a los menores de edad, dirigió a los afiliados al folleto en el paquete para los niños entre 2 y 21 años de edad. Indicó que tendremos eventos ocasionalmente y se los comunicaremos.
- La temporada de gripe... Si todavía no reciben información sobre la gripe, probablemente la recibirán. El plan cubre la vacuna; ustedes no tienen que pagar por ella.

Afiliado – Quería visitar el acceso al plan. Su hija ya es adulta y necesita una tarjeta nueva que refleje el cambio de médico. ****Ayuda para obtener la tarjeta de proveedor de atención primaria. Evelyn Foster tomó su información para enviarla a servicios a los afiliados.

SERVICIO AL CLIENTE

MATT COLLINS DE SERVICIO AL CLIENTE PRESENTÓ ESTE TEMA

- Este es el # para acceder al centro de llamadas y al portal
- Estamos aquí para ayudarle a conectarse con los servicios. Para administración de la atención, administración de casos, manejo de enfermedades o para explicar qué puede comprarse con la tarjeta.
- El servicio al cliente está disponible de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.;
- También puede usar el portal si prefiere no hablar por teléfono.
- Si un afiliado tiene una mala experiencia con un proveedor o uno de nosotros, le ayudaremos a navegar por nuestro proceso de presentación de quejas exigido por el estado.
- Explicó que un teléfono inteligente (android o iPhone), nuestra aplicación, puede funcionar como tarjeta de identificación digital. También puede ayudar a navegar hasta un médico. La aplicación se llama Louisiana Healthcare Connections y podrá serle de utilidad.

MERCADOTECNIA DE LOUISIANA HEALTHCARE CONNECTIONS

Chelsea preguntó a los afiliados sobre la presencia de Louisiana Healthcare Connections en el área / mercadotecnia

Mercadotecnia: Los afiliados indicaron que nos “vieron” de las formas siguientes:

- Un comercial en la televisión. ¡Pasó una y otra vez!
- Vieron el logotipo en las vallas publicitarias
- Pensamientos sobre el logotipo
 - La flor de Lis es lo que más sobresale, se reconoce en LA
 - El color naranja “sobresale”
- La mercadotecnia se rediseñó en el 2014, el color naranja sobresale
- Nos vio en SWLA en una mesa afuera.

Mercadotecnia: Los afiliados indicaron que habían escuchado de nosotros de las formas siguientes:

- La mayoría de la información la recibieron por correo
 - Tarjeta
 - Visitas de prevención
 - Campañas
 - Concientización sobre el Cáncer de Seno
 - Campaña contra la gripe
 - Han recibido llamadas telefónicas automatizadas

Mercadotecnia: Cómo les gustaría recibir información de nosotros

- 104.9 – Una conversación con los afiliados, a la que puedan llamar por teléfono
- Organizar un evento sobre la salud mental que haga hincapié en la concientización sobre la salud mental.
- Personas especializadas que traten con asuntos de salud mental durante conflictos / policía.
 - Pueden realizar eventos dirigidos hacia ciertos aspectos
- CHELSEA GRAVES: ¿Si organizáramos algo, traerían a sus hijos?
 - Sí, tengan en mente a los niños, pues los traerán.

	<p>SERVICIOS DE NAMI</p> <p>NAMI SE PRESENTÓ PARA HABLAR SOBRE SUS SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programas de igual a igual - Tener lo básico para los niños con ADHD - Remitir a las personas, colaborar con los profesionales de salud mental - En la cultura negra, tratamos de educar, sobre la depresión, la depresión posparto, etc., - Somos afortunados aquí en Lake Charles, pues tenemos vivienda para personas con enfermedad mental... quizá no todos calificuen, quizá tienen antecedentes de drogas que prohibiría que calificaran, pero aún así, tenemos formas ya organizadas para ayudar también a las personas que tienen esos antecedentes. <p>Manténganse conectados: MEDIOS SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> o Chelsea Graves recordó a los afiliados que Louisiana Healthcare Connections está en Facebook. Se publica información a diario. o Chelsea Graves preguntó a los afiliados, ¿qué piensan sobre el Live Chat en Facebook? Los afiliados contestaron favorablemente. o Animó a los afiliados a que nos siguieran en Facebook e invitaran a sus amigos a hacerlo también.
<p>Recomendaciones del MAC</p>	<p>Chelsea Graves solicitó una conclusión con base en la experiencia y una plática sobre las recomendaciones sobre las mejoras de servicio a los afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los afiliados expresaron estar satisfechos generalmente con lo que ofrece el plan. • Recomendaciones sobre las comunicaciones: <ul style="list-style-type: none"> o Más formas de hacer llegar la información... los afiliados expresaron que no conocían la amplitud de los servicios antes de la reunión de hoy. o Se recomendó que LHCC considerara ir a donde están los afiliados, como complejos de departamentos, en donde viven las personas, tienen servicios y no entienden. o Considerar estar presentes cuando los padres vayan a las escuelas para los días de maestros. o Considerar usar documentos menos largos y sustituirlos con un documento que pueda leerse “de un vistazo” con puntos de enumeración. o Los afiliados nos animaron a crear un banco de referencia de videos en YouTube.
<p>Comentarios escritos</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.