

Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN

Fecha: 18 de septiembre de 2019

Hora: 11:00 – 1:00 PM

Ubicación: Houma, LA

Registro de asistencia de participantes internos

Quorum, si corresponde = *N/C*

Presente (en persona)	Presente (por teléfono)	Ausente
Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad Amanda Gustavson, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones Wonda Crawford, Gerente de Atención de la Salud Conductual		

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>
8 afiliados de Louisiana Healthcare Connections estuvieron representados		

+Asuntos informacionales o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 1 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
I. Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:15 a.m.			
II. Avisos⁺	Chelsea dio la bienvenida a la reunión a los afiliados e invitados y presentó al personal presente.			
III. Revisión/Aprobación de las actas*	N/C			
IV. Asuntos pasados⁺ A. [Enter topic here.]	N/C			
V. Asuntos nuevos* A. Experiencia de los nuevos afiliados	Chelsea les preguntó a los afiliados si recordaban haber recibido paquetes por correo postal cuando se afiliaron al plan. Todos los afiliados recordaban haber recibido su paquete de bienvenida. Una afiliada dijo que le gustó el paquete, pero que contenía mucha información. Sugirió hacer llamadas de seguimiento a los afiliados nuevos para asegurarse de que hubieran recibido el paquete y entendido la información. La afiliada dijo que recordaba haber recibido una llamada de bienvenida por ser afiliada nueva en la que le explicaron sus beneficios. Dijo que la llamada fue cordial y amistosa, muy útil, le contestó sus preguntas y explicó sus beneficios de una forma fácil de entender.			

+Asuntos informacionales o pasados

*Se requiere acción

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
<p>B. Administración de la atención</p>	<p>Chelsea dijo que quizá los afiliados recordaban haber completado una evaluación de salud cuando se afiliaron al plan. Esta evaluación es importante porque nos ayuda a conocerles como afiliados. También nos ayuda a identificar las necesidades de salud y de otro tipo con las que les podríamos ayudar. Chelsea explicó lo que hacen los equipos de salud física y de salud conductual para los afiliados y explicó la atención integrada. Chelsea preguntó si alguno de los afiliados presentes estaba inscrito en Administración de la Atención. Una afiliada dijo que una enfermera la visita en su hogar cada año para completar la evaluación.</p> <p>Wonda habló sobre cómo el programa de administración de la atención conductual puede ayudar a los afiliados. Un afiliado preguntó cómo pueden los afiliados inscribirse en la administración de la atención. Chelsea explicó que pueden llamar al número de Servicios para los afiliados para que se les comunique con un administrador de la atención. Además, Chelsea solicitó a todos los afiliados interesados en inscribirse en la Administración de la Atención que nos lo informasen al acabar la reunión. Una afiliada preguntó si las visitas para el bienestar infantil son distintas de las de la administración de la atención. Wonda y Chelsea confirmaron que son distintas.</p>			
<p>C. Acceso a la atención primaria</p>	<p>Chelsea les preguntó a los afiliados si actualmente estaban conectados con un proveedor de atención primaria. Todos los afiliados dijeron que sí lo estaban. Chelsea les preguntó</p>			

+Asuntos informacionales o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 3 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
	<p>si su proveedor de atención primaria estaba cerca de su hogar. Una afiliada dijo que su proveedor de atención primaria estaba a sólo 10 minutos; una dijo que su proveedor de atención primaria estaba al final de su calle. Otra afiliada dijo que ella conduce 35 minutos hasta Thibodeaux para ver a su proveedor de atención primaria, pero que elige hacerlo porque le gusta el servicio que recibe ahí. Ella cambió de proveedor de atención primaria hace algún tiempo porque tenía que esperar mucho tiempo (2 horas) con su proveedor de atención primaria anterior. En cambio, con su proveedor de atención primaria actual, no tiene problemas con el tiempo de espera. Un invitado de un afiliado dijo que él también usa ese consultorio y que siempre entra y sale rápidamente. Una afiliada dijo que la ubicación ha mejorado desde que _____ asumió el negocio. Ha notado una gran diferencia. En su última cita, la atendieron tan pronto anotó su llegada. La afiliada dijo que no ha tenido ningún problema o experiencia negativa con el proveedor de atención primaria de su hijo. Su dirección anterior era apta para niños y el tiempo de espera siempre era corto. Su hijo tiene una cita mañana, de manera que será la primera vez que visita el centro nuevo. La afiliada indicó que tiene una relación bastante buena con su proveedor de atención primaria que se encuentra en Nueva Orleans. Chelsea se ofreció a ayudarla a encontrar un proveedor de atención primaria más cercano, pero la afiliada dijo que prefiere seguir con su proveedor de atención primaria actual.</p>			

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 4 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
D. Atención de especialistas	<p>Chelsea les preguntó a los afiliados si alguno de ellos estaba consultando a un especialista. Una afiliada compartió que su hijo está consultando al Dr.____, un especialista en el Children’s en New Orleans, debido a que tiene el colesterol alto. Lleva consultado al Dr. _____ cinco meses aproximadamente. La afiliada describió el consultorio como seguro con un servicio rápido. Dijo que el Dr. _____ logra que su hijo participe en hacerse responsable de su salud, se comunica con él en forma comprensible y le ayuda a hacer que el cuidado de la salud sea divertido dándole retos de ejercicio. Chelsea también explicó lo que significa “dentro de la red” y compartió lo que Louisiana Healthcare Connections espera de sus proveedores que están dentro de la red. Chelsea preguntó si los afiliados habían tenido algún problema para hacer citas con sus médicos. Todos los afiliados dijeron que no habían tenido ningún problema para hacer citas.</p>			
E. Atención fuera del horario hábil	<p>Chelsea les pidió a los afiliados que compartieran lo que saben sobre las instalaciones de Atención Urgente en su área. Los afiliados indicaron que únicamente había un centro de Atención Urgente que acepta Louisiana Healthcare Connections. Chelsea dijo que daría a conocer esa información a nuestro equipo de redes de proveedores. También habló sobre la importancia de obtener la atención adecuada, en el lugar adecuado, en el momento adecuado. Les preguntó a los afiliados si alguno de ellos estaba usando la sala de emergencias para obtener atención</p>			

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 5 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
	<p>primaria. Todos los afiliados dijeron que no y que estaban usando la atención primaria.</p> <p>Chelsea compartió información sobre nuestra línea de consejo de enfermería. Sólo una afiliada indicó que ya estaba enterada de la línea de enfermería.</p>			
<p>F. Beneficios y servicios con valor agregado</p>	<p>Acto seguido, Chelsea habló sobre el programa My Health Pays. Todos los afiliados dijeron que sabían de la tarjeta My Health Pays. Un afiliado quería saber cómo usar los dólares de recompensa de My Health Pays. Amanda dio un resumen del programa que incluyó cómo ganar y gastar las recompensas.</p> <p>Una afiliada necesita una tarjeta de My Health Pays para usarla ella misma. Otra afiliada necesita tarjetas para ella y sus hijos.</p> <p>Una afiliada compartió que ella no sabía que tenía que usar sus dólares de recompensa en el plazo de un año y sus recompensas vencieron. Una afiliada preguntó si Louisiana Healthcare Connections sigue ofreciendo una recompensa por hacerse una mamografía. Amanda dijo que ya no ofrecemos una recompensa por hacerse ese examen, pero que las mamografías continúan siendo un beneficio cubierto.</p> <p>Chelsea les recordó a todos los afiliados que su plan incluye visitas médicas ilimitadas. Les preguntó a los afiliados si tenían problemas para obtener sus medicamentos de venta con receta. Los afiliados dijeron que no. Una afiliada dijo que tuvo que pagar un copago de</p>	<p>Emitir tarjetas de recompensa nuevas a dos afiliadas y sus hijos.</p> <p>Enviar el directorio de proveedores de la Región 3 a todos los afiliados presentes.</p>		

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 6 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
	<p>cincuenta centavos por un medicamento. Chelsea les recordó a los afiliados que nunca deberían pagar un copago de más tres dólares por un medicamento cubierto. La afiliada dijo que ella tuvo que pagar \$45 en la farmacia por un medicamento para el acné de venta con receta para su hija, que también está afiliada a nuestro plan. Chelsea sugirió a la afiliada hablar con el médico de su hija para ver si puede recetarle un medicamento distinto que también esté cubierto.</p> <p>Chelsea después preguntó a los afiliados sobre su experiencia en obtener atención dental. Una afiliada dijo que no ha podido encontrar un dentista en su área.</p> <p>_____ acepta Louisiana Healthcare Connections, pero cuando llama, nadie contesta y nadie le devuelve la llamada cuando deja mensajes. La afiliada dijo que en la mayoría de los consultorios dentales le dicen que no están aceptando a pacientes nuevos o que tiene que esperar meses para obtener una cita. La afiliada dijo que, si nadie le devuelve las llamadas, irá en persona al consultorio médico para hacer una cita.</p> <p>Chelsea indicó que enviaría un directorio de proveedores a todos los afiliados presentes para que pudieran ver todos los dentistas en su área que aceptan Louisiana Healthcare Connections.</p> <p>Chelsea preguntó a los afiliados sobre su experiencia en acceder la atención de la vista y usar sus beneficios. Una afiliada dijo que ella pudo obtener anteojos y un examen para sí misma y no tuvo que pagar nada de su bolsillo. Una afiliada indicó que ella tuvo que pagar \$59 por un par de</p>			

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 7 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
	<p>anteojos y \$300-\$400 por sus anteojos con graduación. Chelsea hizo un repaso del beneficio de transporte. Ninguno de los afiliados tuvo preguntas o comentarios sobre el beneficio de transporte.</p>			
<p>G. Educación y comunicación con los afiliados</p>	<p>Amanda habló sobre el papel del departamento de comunicaciones con los afiliados. También demostró que el teléfono de Servicios para los afiliados se encuentra en todos los materiales impresos y recordó a los afiliados que este número también es el número al que pueden llamar para obtener Consejo de Enfermería, la Línea de Atención a Crisis de Salud Mental, así como para comunicarse con la Administración de la Atención. Amanda les recordó a los afiliados que deben llamar a Servicios para los afiliados si cambian de dirección para asegurarse de que recibirán avisos importantes del plan de salud y LDH. Una afiliada dijo que ella tiene Medicaid como seguro secundario y que recibió un cobro por \$900 de un especialista que no está dentro de nuestra red. Ella pagó el cobro, pero le gustaría que alguien le diera seguimiento a esto y le explicara por qué recibió un cobro. Amanda solicitó a los afiliados que brindaran sus comentarios y opiniones sobre las comunicaciones que han recibido. Todos los afiliados estuvieron de acuerdo en que las comunicaciones habían sido fáciles de entender y que el volumen de las comunicaciones que habían recibido era el correcto para ellos. Una afiliada dijo que le gustaría recibir más comunicaciones por teléfono porque son muy útiles.</p>		<p>Dar seguimiento con una afiliada sobre el cobro de un especialista.</p>	

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 8 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
	<p>Tres (3) afiliadas dijeron que ellas prefieren las comunicaciones mediante mensaje de texto. Dos (2) afiliadas dijeron que también les gustaría recibir comunicaciones por correo electrónico, pero dos (2) afiliados dijeron que ya reciben demasiados mensajes electrónicos. Todos los afiliados compartieron preocupaciones sobre contestar llamadas de números que no reconocen y sobre los fraudes por teléfono. Una afiliada dijo que en su teléfono aparece “Louisiana Healthcare Connections” cuando recibe una llamada del plan de salud, pero otra afiliada dijo que en su teléfono no aparece esto. Chelsea les preguntó a los afiliados si sabían que tenemos una página de Facebook. Una afiliada dijo que ella sí y que a menudo recibe avisos sobre las publicaciones realizadas por el plan de salud. Una afiliada dijo que ella no lo sabía. Chelsea sugirió que los afiliados nos sigan en Facebook para mantenerse informados sobre información importante sobre la salud y sobre los próximos eventos y campañas.</p>			
<p>H. Member Connections</p>	<p>Chelsea explicó el papel de los Representantes de Servicios de Salud en la Comunidad (Community Health Services Representatives; CHSR). Compartió que Meghan, la CHSR para la Región 3, no había podido asistir, pero que le había enviado una lista de los próximos eventos de octubre. Chelsea compartió las fechas de varios eventos en la comunidad, incluido uno en el centro de recreación Bayou Blue Rec Center, una feria de recursos en el auditorio municipal Houma Municipal Auditorium y una feria</p>			

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 9 de 12

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
	de trabajos en la universidad Fletcher Community College, así como una feria de salud en Council on Aging en Raceland. Chelsea animó a los afiliados a que se acercaran a saludarnos si nos ven en algún evento.			
I. Actualización del contrato	<p>Chelsea les preguntó a los afiliados si habían escuchado algo sobre la reciente decisión de LDH acerca de los contratos con Medicaid. Ninguno de los afiliados había escuchado nada en las noticias ni de sus proveedores. Chelsea habló sobre lo que la decisión de LDH y el proceso de apelación significan para los afiliados.</p> <p>Un afiliado preguntó qué pasaría si el contrato de Louisiana Healthcare Connections no se renueva. Chelsea dijo que los afiliados recibirían un aviso formal de LDH. Una afiliada dijo que estaba desilusionada por la decisión que LDH tomó porque los otros planes no proporcionan ni la mitad de la atención que brinda Louisiana Healthcare Connections. Chelsea enfatizó que los afiliados deben continuar yendo a sus médicos y surtiendo sus recetas. No habrá ninguna interrupción en su atención mientras la apelación está pendiente. Ella pidió a los afiliados que nos informaran inmediatamente si tenían cualquier problema con que los proveedores no aceptaran nuestro plan.</p> <p>Una afiliada preguntó sobre el proceso para inscribirse en Medicaid. Chelsea sugirió que nos llamara para que pudiéramos ponerla en contacto con el equipo de inscripción.</p>			

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 10 de

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (fecha)	Persona responsable
VI. Sugerencias de los afiliados	<p>Chelsea les preguntó a los afiliados si hay algún otro beneficio o beneficios que les gustaría que ofreciéramos o si hay otras formas en las que podríamos beneficiar a la comunidad. Dos (2) afiliados sugirieron que se incluyera la afiliación a un gimnasio en los beneficios cubiertos. En el área de Houma hay varias instalaciones de acondicionamiento físico, incluidos Anytime Fitness, Planet Fitness y Workout Company.</p> <p>Chelsea les pidió a los afiliados que se mantuvieran sintonizados con nuestros letreros, comunicaciones por correo del plan de salud y las noticias. Una afiliada dijo que le gustaría ver nuestros letreros en su zona para que pudiéramos alcanzar a más gente con nuestros anuncios. Ella a menudo ofrece sus comentarios y opiniones a otras personas inscritas en Medicaid sobre su experiencia con el plan y les anima a que se cambien a Louisiana Healthcare Connections. Todos los afiliados dijeron que nunca habían visto ningún anuncio de Louisiana Healthcare Connections en su zona.</p>			
VII. Fecha de la siguiente reunión*	11 de diciembre de 2019			
VIII. Cierre de la reunión*	Sin ningún asunto más que tratar, Chelsea cerró la reunión a las 12:55.			

+Asuntos informativos o pasados

*Se requiere acción

Documento privilegiado y confidencial

Página 11 de

Respetuosamente sometidas,

Las minutas fueron preparadas por (nombre y cargo): Amanda L. Gustavson	Firma: <i>Amanda L. Gustavson</i>	Fecha: 9-18-19
Las minutas fueron aprobadas por (nombre y cargo): Chelsea T. Graves	Firma: <i>Chelsea T. Graves</i>	Fecha: 9-23-19