

Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN

Fecha: 11 de diciembre de 2019

Hora: 11:00 – 1:00 PM

Ubicación: Rayne, 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 Rhonda Lemoine, Supervisora de responsables de casos Mike Dean, Gerente de Atención de la Salud Conductual Jason Rich, Enlace de apoyo		

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>

+Informativo o asuntos pasados

*Acción necesaria

Privilegiado y Confidencial

Página 1 de 12

15 afiliados de Louisiana Healthcare Connections estuvieron representados Invitados de The Extra Mile, Región 4		
--	--	--

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. Anuncios*	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. Cancelación de la inscripción	Un afiliado preguntó cómo proceder para cambiar de plan. Chelsea le explicó el proceso de inscripción abierta y también le explicó las circunstancias por las cuales los afiliados pueden cancelar la inscripción con causa.			

+Informativo o asuntos pasados

*Acción necesaria

Privilegiado y Confidencial

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
B. Experiencia de los nuevos afiliados	Chelsea les preguntó a los afiliados si recordaban haber recibido paquetes por correo postal o una llamada cuando se afiliaron al plan. Una afiliada dijo que tuvo una buena experiencia con la llamada de bienvenida. Una afiliada dijo que no recibió una llamada, pero si una carta. Chelsea explicó qué materiales estaban en el paquete del afiliado.			
C. Administración de la Atención	<p>Chelsea dijo que quizá los afiliados recordaban haber completado una evaluación de salud cuando se afiliaron al plan. La evaluación de salud es importante porque nos ayuda a conocerlos como afiliados. También nos ayuda a identificar las necesidades de salud y de otro tipo con las que les podríamos ayudar. Chelsea presentó a Rhonda Lemoine y Mike Dean.</p> <p>Rhonda preguntó si alguno de los afiliados presentes estaba inscrito en Administración de la atención. Una afiliada dijo que había recibido una llamada de Administración de la atención por sus necesidades de salud conductual. Rhonda y Mike explicaron que el equipo de salud física y los equipos de salud conductual ayudan a los afiliados y también hablaron sobre el cuidado integrado y el programa CSoC. La afiliada explicó que tiene un consejero de salud mental que va a su casa, pero piensa que no tiene suficientes horas con su proveedor. Quería saber cómo podía recibir la aprobación para más horas. Chelsea dijo</p>		<p>Seguimiento con la afiliada sobre una solicitud de unidades de asesoramiento adicional.</p> <p>Proporcionar información CSoC a la afiliada.</p>	

+Informativo o asuntos pasados

*Acción necesaria

Privilegiado y Confidencial

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>que le diría a alguien que se comunicara con ella. Una afiliada quería obtener más información sobre el programa CSoC. Dijo que tenía problemas con el cuidado de sus hijos desde que se cambió de plan. Una afiliada preguntó si la Administración de la atención coordina con los proveedores de los afiliados así como también con los afiliados que atiende. Rhonda explicó que si lo hacemos. Una afiliada explicó que también estaba inscrita en Administración de la atención debido a problemas de salud física.</p>			
<p>D. Acceso a la atención primaria y atención de especialistas</p>	<p>Chelsea empezó dando un resumen de los beneficios del plan Medicaid. Hizo referencia a los materiales impresos de los paquetes de los afiliados. Chelsea preguntó a los miembros si sabían que los beneficios incluían un número ilimitado de visitas con el PCP. Los afiliados dijeron que si lo sabían. Chelsea preguntó a los afiliados de dónde eran. Los afiliados eran principalmente de Rayne, Crowley, Church Point, Eunice y Branch. Chelsea les preguntó a los afiliados a qué distancia tenían que viajar para acceder a la atención primaria y de especialidad. Una afiliada dijo que su PCP estaba cerca, pero que tenía que ir demasiado lejos para ver a algunos médicos, tales como dentistas o un cardiólogo pediátrico para su niño. A veces tiene que ir a Baton Rouge o Nueva Orleans. A menudo tiene problemas porque el vendedor de transporte llega tarde o no viene y esto hace que falte a sus citas. Chelsea preguntó cuántos afiliados tenían que viajar fuera de la ciudad para ver a los médicos. Varios afiliados dijeron que tenían que viajar fuera</p>			

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	de la ciudad para ver algunos de sus médicos.			
E. Transporte	<p>Chelsea cedió la palabra para comentarios adicionales sobre el servicio de transporte. Una afiliada declaró que tuvo que cambiar de médico varias veces debido a que faltó a muchas citas debido a fallas en el servicio de transporte. Una afiliada dijo que no tiene ningún otro medio de transporte y que depende del servicio para ir ella, o llevar a sus hijos, a las citas médicas.</p> <p>Una afiliada dijo que trabaja para una compañía de transporte. LogistiCare no le dio un contrato a su compañía porque dicen que ya tienen bastantes proveedores contratados en la zona.</p> <p>Una invitada de una afiliada dijo que trabaja para una agencia de salud conductual donde el 70% de los clientes son afiliados de LHCC. Su agencia ha proporcionado transporte a nuestros afiliados para que no falten a las citas. El costo es significativo y la agencia no tiene un canal legítimo de reembolso. La invitada de la afiliada también dijo que algunos de los proveedores a los que van sus clientes están fuera de la Región IV y por tanto es muy caro transportarles ahí. Dijo que algunos proveedores cobran a los afiliados por las citas a las que no pudieron acudir. Las afiliadas están asustadas y tienen ataques de pánico por la falta de confiabilidad en el servicio de transporte. Explicó que LHCC es un gran proveedor para su organización, pero el transporte no funciona.</p>		<p>Seguimiento con la afiliada sobre el contrato de transporte.</p> <p>Seguimiento con las afiliadas sobre los cargos de los proveedores por citas a las que no han acudido.</p>	

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>La afiliada dijo que a veces su vecino la lleva a las citas, pero que a veces él no puede llevarla, y entonces ella tiene que usar el servicio de transporte. La han recogido tarde en varias ocasiones y perdió una cita cuando el vehículo del proveedor de transporte se descompuso. Mike preguntó si los afiliados estuvieron notificando al plan y presentando quejas cuando tienen una experiencia negativa. La afiliada dijo que había notificado al plan. Chelsea les dio las gracias a los afiliados por su información hoy y explicó que el servicio de transporte es nuestro vendedor y que necesitamos saber si los afiliados tienen problemas para que podamos solucionarlos.</p> <p>Chelsea les pidió a los afiliados, a los que se les había facturado un cargo por las citas a las que no habían ido que compartieran sus experiencias. Una afiliada dijo que su PCP, el Dr. _____ en Crowley y su urólogo, el Dr. _____ en Eunice le habían facturado un cargo. Una afiliada dijo que el cardiólogo pediátrico de su hijo, el Dr. _____ le habían facturado un cargo por una cita a la que no había acudido.</p> <p>Chelsea agradeció de nuevo a los afiliados por compartir su información y decirnos los problemas que habían experimentado. Una afiliada dijo que su compañía tiene contratos con todos los demás planes de salud de Medicaid con la excepción de LHCC.</p>			

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
F. Red de contactos	La invitada de la afiliada preguntó si el plan se comunica con los PCP para ofrecerles incentivos y animarles a unirse a la red. Chelsea dijo que estamos trabajando activamente para extender nuestra red de proveedores. La afiliada dijo que muchos PCP en la zona no aceptan LHCC, por lo que aquellos que si lo aceptan, están abrumados.			
G. Propiedad de los proveedores	Chelsea preguntó si s de los afiliados habían tenido alguna experiencia inadecuada o que no les parecía correcta con su médico. La afiliada dijo que tiene un médico que cruza sus límites de espacio personal. Está "demasiado cerca" y le toca las piernas.		Seguimiento con la afiliada sobre los problemas con el proveedor.	
H. Incentivos de salud	Chelsea les preguntó a los afiliados si tienen una tarjeta de recompensas de My Health Pays. Una afiliada dijo que tiene una pero que necesita otra tarjeta para sus hijos. Una afiliada dijo que tiene una tarjeta pero no puede activarla. Solicitó una tarjeta nueva. Dos afiliadas dijeron que ellas también necesitan tarjetas de recompensa. Chelsea le pidió a Amanda G. que diera una visión conjunta del programa de recompensas. Amanda G. explicó cómo pueden los afiliados ganar y gastar recompensas.		Expedir nuevas tarjetas MHP a los hijos de la afiliada y a otros afiliados.	
I. Beneficios	Chelsea resumió su visión conjunta de los beneficios de los afiliados. Les recordó a los afiliados que tienen un número ilimitado de visitas con su PCP. También explicó que los servicios de hospital y emergencia están cubiertos. También habló sobre la importancia de conseguir la atención adecuada, en el lugar adecuado, en el momento adecuado. A no ser que sea una emergencia con peligro de		Seguimiento con la afiliada sobre los costos de su medicamento. Seguimiento con la afiliada para	

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>vida, los afiliados deben ir a su PCP o usar la Atención urgente si su PCP no está disponible. Chelsea les hizo saber a los afiliados que pueden llamar a la línea gratis de consejo de enfermería que atiende 24/7 si tienen preguntas sobre problemas de salud o a dónde ir para obtener atención.</p> <p>Chelsea le preguntó a los afiliados si tenían que pagar más de \$3.00 por las recetas. Una afiliada dijo que tiene problemas mentales y algunos de sus hijos tienen ADHD o un trastorno cardíaco por lo que tienen múltiples medicamentos. Con frecuencia tiene que pagar más de \$3.00 por algunos medicamentos y quiere que alguien le ayude con el costo de los medicamentos. Mike dijo que CM le ayudaría con eso. Una afiliada preguntó por qué cubrimos unos medicamentos y no otros. Chelsea dijo que le pediría a alguien del equipo de farmacia que le dé seguimiento y se comunique con ella para explicarle cómo se determina esto.</p> <p>Uno de los invitados de The Extra Mile preguntó si pagamos por el transporte en ambulancia. Chelsea le dijo que sí. Una afiliada dijo que recibió una factura del transporte de ambulancia. Chelsea dijo que le diría a alguien que se pusiera en contacto con ella sobre la factura. Amanda G. aconsejó a los afiliados que llamen al plan antes de pagar una factura médica por servicios cubiertos. Chelsea explicó que el departamento de Servicios de los afiliados comprueba si hay errores de facturación. Esto</p>		<p>explicar por qué algunos de sus medicamentos no están cubiertos.</p> <p>Seguimiento con la afiliada sobre su factura médica de medicamento.</p> <p>Seguimiento con la afiliada sobre su factura por transporte de ambulancia.</p>	

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>también nos permite reeducar al proveedor para que archiven las reclamaciones correctamente en el futuro.</p> <p>Una afiliada dijo que le habían hecho una prueba en el Baton Rouge General y tuvo que pagar \$90 por el medicamento porque el fármaco no estaba cubierto. Tiene alergias a muchos medicamentos y el proveedor hizo el cambio el mismo día en el que se le realizó el procedimiento por lo que ella no tuvo tiempo de comprobar si estaba cubierto. Chelsea dijo que le diría a alguien que se comunique con la afiliada sobre la factura. Rhonda recordó a los afiliados que tienen derecho a apelar si se les niega un servicio.</p> <p>Chelsea presentó información adicional sobre los siguientes beneficios: dentales, de la vista, línea gratuita de enfermería y atención maternal y del recién nacido. Los afiliados no tenían preguntas adicionales sobre estos beneficios.</p>			
<p>J. Educación del afiliado</p>	<p>Amanda G. les pidió a los afiliados que proporcionaran sus experiencias en el volumen de comunicaciones que habían recibido del plan. La mayoría de los afiliados dijeron que el volumen de comunicaciones era "más o menos correcto". Una afiliada dijo que recibió demasiada información, pero que eso era debido a que tiene varios afiliados en su casa. Dijo que a menudo no presta atención a las tarjetas que recibe del plan y preguntó si podemos enviar información trimestralmente y en un formato más grande que no se</p>			

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>confunda con otra correspondencia. Amanda G. le dio las gracias por compartir sus sugerencias. Mike preguntó si podemos enviar una comunicación por casa en vez de una por afiliado. Amanda G. explicó que hacemos todo lo posible a no ser que se nos exija enviar comunicaciones individuales.</p> <p>Amanda G. preguntó cómo les gusta a los afiliados recibir las comunicaciones. Cinco afiliados dijeron que por correo postal, tres afiliados dijeron que por correo electrónico, cinco afiliados dijeron que por mensaje de texto.</p> <p>Amanda G. les preguntó a los afiliados si les interesaría recibir tarjetas de regalo de Amazon como incentivo para acudir a eventos. Cinco respondieron que sí les gustaría. Un afiliado dijo que él preferiría un incentivo diferente.</p> <p>Amanda G. también animó a los afiliados a que mantengan su dirección al día y que llamen al número de servicio al cliente para comunicarse con los servicios de afiliados, Administración de la atención, consejos de enfermeras y línea de crisis.</p>			
<p>K. Presentación del proveedor – The Extra Mile</p>	<p>Una representante de The Extra Mile presentó información sobre los servicios que proporcionan. También explicó que están buscando a gente interesada en ser especialistas de apoyo que es una posición de pago. Explicó el proceso para solicitar y recibir capacitación. Chelsea preguntó si</p>			

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>podríamos compartir información sobre la capacitación futura en nuestra página de Facebook. Ella dijo que sí. La representante también dio información sobre el programa familiar Homebuilders y cómo inscribirse en el mismo.</p>			
<p>VI. Sugerencias del afiliado</p>	<p>Chelsea preguntó a los afiliados qué podemos hacer para mejorar las reuniones del Consejo asesor de afiliados. Los afiliados dijeron que la comida era buena. Una afiliada dijo que le gustaría vernos en su comunidad con más frecuencia. Un afiliado dijo que le gustaría ver más eventos como este en su zona. Él mencionó que la gente no sabe lo suficiente sobre el plan de salud. Una afiliada dijo que cree que los afiliados necesitan más educación sobre "101". El invitado del afiliado sugirió que trajéramos copias impresas del directorio de proveedores a reuniones futuras porque el directorio en nuestro sitio web no es siempre exacto.</p> <p>Chelsea pidió a los afiliados que opinaran sobre cómo podemos participar más en sus comunidades. Preguntó a los afiliados si estarían interesados en un evento de salud y mantenimiento físico de zydeco. Los afiliados dijeron que sí. Los afiliados también reaccionaron favorablemente a la idea de que LHCC presentase un evento "de vuelta a clases" en la zona y tenga casetas en los eventos comunitarios locales. Los afiliados dijeron que hay locales de centros cívicos en Rayne y Crowley. La invitada de un afiliado dijo que su organización es el anfitrión de un picnic anual para la comunidad todos los veranos y que le gustaría que LHCC</p>		<p>Seguimiento con la afiliada sobre el proveedor de la vista para su hijo.</p>	

+Informativo o asuntos pasados

*Acción necesaria

Privilegiado y Confidencial

Página 11 de

Agenda del día	Plática	Decisión (aprobada/denegada)	Se requiere acción de seguimiento (Fecha)	Persona responsable
	<p>también participase. Chelsea le pidió que mande más información para que podamos planear nuestra participación. Una afiliada proporcionó detalles sobre el Festival de las ranas y el Festival del arroz locales.</p> <p>La afiliada dijo que necesita ayuda para encontrar un proveedor de la vista para su hijo.</p>			
VII. Fecha de la siguiente reunión*	18 de marzo de 2020			
VIII. Cierre de la reunión*	Sin ningún asunto más que tratar, Chelsea cerró la reunión a las 1:00.			

Respetuosamente sometidas,

Las minutas fueron preparadas por (nombre y cargo): Amanda L. Gustavson	Firma: <i>Amanda L. Gustavson</i>	Fecha: 12-12-19
Las minutas fueron aprobadas por (nombre y cargo): Chelsea T. Graves	Firma: <i>Chelsea T. Graves</i>	Fecha: 12-20-19

+Informativo o asuntos pasados

*Acción necesaria

12

Privilegiado y Confidencial

Página 12 de