

# Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 28 DE MARZO DE 2018

## AFILIADOS:

28 afiliados estuvieron representados; sus nombres se suprimieron para proteger su información personal de la salud.

## OTROS ASISTENTES:

1. Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad
2. Merri Roussell, Representante de Relaciones con la Comunidad, Mercadotecnia
3. Bridget Suire, Directora de Servicios de Salud Conductual
4. Vanita Caldwell, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
5. Shaterica Brass, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
6. Kayla Cason, Administradora de la Atención I, (Enfermera registrada)
7. Sandy Darensbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
8. Jason Rich, Enlace de Apoyo entre Iguales, Salud Conductual
9. Bryan Byrd, Director de Operaciones de Volunteers of America



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.

Punto de la agenda del día	Plática	Acción/Seguimiento
Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:00 a.m.	
Repaso de las minutas	N/C	
Asuntos nuevos	<p><b>Bienvenida e introducciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chelsea Graves dio la bienvenida a los afiliados y sus invitados.</li> <li>El personal de Louisiana Healthcare Connections compartió introducciones individuales.</li> <li>Chelsea repasó la agenda del día del Consejo Asesor de Afiliados (Member Advisory Council; MAC).</li> </ul> <p><b>Paquetes de Bienvenida de Afiliados Nuevos</b></p> <p>Chelsea preguntó a los afiliados si recordaban haber recibido sus paquetes de bienvenida de afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Muchos afiliados recordaban haber recibido sus paquetes de bienvenida e indicaron que estaban felices de haber recibido información que explicara los beneficios y las recompensas de los afiliados.</li> <li>Un afiliado declaró que le sorprendió gratamente el haber recibido el paquete de bienvenida de los nuevos afiliados. Él explicó que recientemente le habían dado de alta del hospital y había estado preocupado sobre cómo iba a hacerle para pagar sus cuentas médicas.</li> <li>Una afiliada declaró estar agradecida de estar afiliada a Louisiana Healthcare Connections y de haber recibido el paquete de bienvenida. Recordó que, en el momento de afiliarse al plan de salud, estaba embarazada. Su hijo, también afiliado, nació prematuramente. Después del parto, el niño fue admitido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. La afiliada sintió un gran alivio de que Louisiana Healthcare Connections se hiciera cargo de todos sus gastos médicos y necesidades de atención de la salud.</li> </ul> <p><b>Evaluación de Riesgos de la Salud y otros exámenes</b></p> <p>Chelsea preguntó si los afiliados estaban familiarizados con la Evaluación de Riesgos de la Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los afiliados recordaron haber completado la evaluación por teléfono con un integrante de Enfermería de Administración de la Atención.</li> <li>Muchos afiliados expresaron que están al día en sus evaluaciones de atención preventiva.</li> </ul> <p>Bridgett Suire y Kayla Cason brindaron un resumen general de la Administración de la Atención. Tanto Bridgett como Kayla contestaron las preguntas e inquietudes de los afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un afiliado expresó inquietudes acerca de cómo obtener la autorización para una andadera.</li> <li>Una afiliada declaró que necesita una andadera y que no está segura con quién tiene que hablar acerca del equipo médico que necesita.</li> <li>Una afiliada preguntó cómo debe hacerle para obtener Terapia Ocupacional (asistencia para comer) para ayudar a su bebé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bridgett Suire hará seguimiento con el afiliado.</li> <li>Chelsea Graves proporcionó al afiliado la información de contacto de New Horizons Independent Living.</li> </ul>

- Una afiliada dio un breve testimonio sobre su experiencia como afiliada de Louisiana Healthcare Connections. La afiliada indicó que es diabética y que el costo de su medicamento asciende a \$3,500 mensuales. Louisiana Healthcare Connections se asegura que sus gastos médicos se paguen a tiempo y que ella reciba el apoyo constante por parte de su Administrador de la Atención.

#### **Experiencias con proveedores de atención primaria y especialistas**

Chelsea preguntó a los afiliados si están vinculados con un proveedor de atención primaria

- La mayoría de los afiliados expresaron que participan activamente con su proveedor de atención primaria.
- Una afiliada declaró que no tiene un proveedor de atención primaria y que le gustaría que le vincularan con uno.
- La mayoría de los afiliados identificaron a David Raines como su proveedor de atención primaria y consultorio clínico preferido.
- Se resaltó a David Raines como una clínica preferida en la comunidad.
- Una afiliada informó que el Dr. Hawthorne es un excelente pediatra. Indicó que en ocasiones el tiempo de espera es largo, pero que vale la pena.
- La madre de unos afiliados tiene una maravillosa relación con el proveedor de atención primaria de sus hijos. Ella aprecia el área separada que proporciona ese consultorio para los niños que podrían tener enfermedades contagiosas y el tiempo de espera es razonable.
- Un afiliado indicó que acude a LSU para obtener su atención especializada y que después sus resultados médicos se transfieren a su proveedor de atención primaria.

Chelsea pidió a un afiliado que compartiera más detalles sobre el Dr. Hawthorne y lo que hace que sea un pediatra fabuloso.

- El afiliado respondió que el doctor dedica tiempo a escuchar y que parece interesarse realmente por sus pacientes.

#### **Servicios de transporte**

- Los afiliados saben de los servicios de transporte y muchos usan ese servicio.
- Shaterica (Community Health Services) educó a los afiliados sobre el Programa de Amigos y Familiares.
- Los afiliados todavía no conocían el programa y apreciaron que se les proporcionara información sobre él.

#### **Servicios a los afiliados (Centro de Llamadas)**

Sandy Darensbourg proporcionó un resumen general del Centro de Llamadas de Afiliados.

- Un afiliado declaró que el personal siempre es amable y muy servicial.

- Se hará seguimiento para vincular a la afiliada con un proveedor de atención primaria.

**Recompensas de Afiliados – Programa CentAccount**

Chelsea proporcionó un resumen general del Programa de Recompensas de Afiliados.

- Muchos de los afiliados declararon que no están familiarizados con la forma en que la tarjeta CentAccount funciona.
- Varios afiliados solicitaron que se les enviara tarjetas CentAccount nuevas.
- Los integrantes del personal contestaron todas las preguntas relacionadas con las Recompensas de los Afiliados y se estableció una lista de seguimiento para asegurar que se capturaran todas las solicitudes de tarjetas nuevas.

**Servicios de Salud en la Comunidad**

Shaterica proporcionó un resumen general del departamento de Servicios de Salud en la Comunidad.

- Varios afiliados informaron a Shaterica y Vanita de eventos próximos en la comunidad.

**Enfoque en los socios de la comunidad – Volunteers of America**

Bryan Byrd, Director de Operaciones de Volunteers of America (VOA), proporcionó un resumen general de los servicios y programas de VOA.

- Los afiliados apreciaron obtener más información sobre VOA.

**Preguntas e inquietudes adicionales de los afiliados**

El personal de Louisiana Healthcare Connections contestó las preguntas e inquietudes siguientes de los afiliados.

- ¿Con qué frecuencia ocurren las inscripciones abiertas?
- ¿Debería cobrarse sólo una cuota fija de \$3.00 por receta, o es \$3.00 por medicamento?
- ¿Puedo ver a un especialista sin antes ver a un proveedor de atención primaria?
- ¿LHCC ayudaría a un afiliado sin hogar a encontrar vivienda?

**Premio de entrada**

- La canasta de regalo de Louisiana Healthcare Connections se otorgó a un afiliado por haber sido la primera persona en llegar a la reunión del Consejo Asesor de Afiliados.

**Encuesta de los Afiliados**

- A cada uno de los afiliados se le proporcionó una Encuesta de los Afiliados para que la llenen.

**Comentarios de clausura**

- Chelsea agradeció a todos por su asistencia y participación en la plática de hoy.
- La sesión se cerró a la 1:15 p.m.

- Servicios a los Afiliados hará el seguimiento a la petición de las tarjetas CentAccount.

**Recomendaciones del MAC** N/C

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.