

# Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## AFILIADOS:

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

## OTROS ASISTENTES:

1. Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad
2. Laura Lavergne, Administradora Clínica, Servicios de Salud Conductual
3. Tracie Atkins-Keys, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
4. Kim Brister, Administradora de la Atención II, (Enfermera Registrada)
5. Sandy Darensbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
6. Amanda Gustavson, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones

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 modificar, 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.

Agenda del día	Plática	Acción/Seguimiento
<b>Apertura de la sesión</b>	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:05 a.m.	
<b>Repaso de las minutas</b>	N/C	
<b>Asuntos nuevos</b>	<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 realizó las presentaciones 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> <p><b>Evaluación para la Administración de la Atención, Evaluación de Riesgos para la Salud y otras evaluaciones</b></p> <p>Chelsea presentó a Laura y Kim y les pidió que hablaran sobre la Administración de la Atención. Kim y Laura brindaron un resumen general del programa, repasaron las distintas evaluaciones con los afiliados y explicaron el proceso de inscripción. Kim también repasó los beneficios de reembolso de millaje y transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una afiliada declaró que no conocía la mitad de los servicios que mencionaron Kim y Laura.</li> <li>▪ Una afiliada declaró que antes de la presentación no sabía que hay un beneficio de transporte.</li> <li>▪ Una afiliada dijo que ya sabía sobre el beneficio de transporte.</li> </ul> <p>Laura contó una historia sobre una familia que se inscribió en Administración de la Atención porque a uno de los hijos le recetaron medicamento para el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (Attention-Deficit Hyperactivity Disorder; ADHD), pero su estado no mejoró. Mediante los esfuerzos de Administración de la Atención, se le hizo una prueba de detección de plomo y encontraron que tenía envenenamiento por plomo y no trastorno por déficit de atención con hiperactividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una afiliada quería saber más sobre las similitudes entre los síntomas del trastorno por déficit de atención con hiperactividad y los del envenenamiento por plomo. Laura le contestó su pregunta.</li> </ul> <p>Laura recordó a los afiliados que pueden llamar a nuestra línea principal en cualquier momento, pues podríamos ayudar. Chelsea dirigió la atención de los participantes al número telefónico de Servicios para los afiliados ubicado en los folletos y los animó a que llamen a este número si tienen cualquier pregunta o inquietud. Kim y Laura explicaron el papel que nuestros Directores Médicos juegan para ayudar a encontrar soluciones para los afiliados. Chelsea animó a los afiliados a que aprovecharan todos los servicios que ofrece LHCC.</p> <p><b>Experiencias con proveedores de atención primaria y especialistas</b></p> <p>Chelsea preguntó a los afiliados si están vinculados con un proveedor de atención primaria.</p>	<p>Comunicarse con la afiliada sobre cómo vincularse a un proveedor de atención primaria.</p>

- La mayoría de los afiliados expresaron que interactúan activamente con su proveedor de atención primaria.
- Una afiliada dijo que no tiene proveedor de atención primaria.
- Una afiliada declaró que su proveedor de atención primaria en \_\_\_\_\_, en Alexandria hace buen trabajo en brindarle referencias a especialistas cuando es necesario. Indicó que su proveedor de atención primaria había podido ayudarle con todas sus necesidades. También indicó que no había tenido problemas al utilizar la farmacia. Sus medicamentos de venta con receta siempre estuvieron listos. Ella era paciente de su proveedor de atención primaria desde antes de que se inscribiera en LHCC. Antes tenía otro proveedor de atención primaria, pero se cambió porque tomaba demasiado tiempo poder ver a su proveedor de atención primaria antiguo. Su hermana trabaja en \_\_\_\_\_ y le recomendó que probara a los médicos de ahí. Dijo que Pat, en \_\_\_\_\_, maneja todos los problemas que pueden presentárseles. Siempre ha tenido una buena experiencia. Cuando tiene una cita, entra y sale en una hora.
- La afiliada también ve a los médicos de \_\_\_\_\_. Ella dijo que cada vez que va al médico con su hija, tienen que ver a un médico distinto. Indicó que los médicos son agradables y que las atienden bien, pero expresó su insatisfacción con no poder ver al mismo médico cada vez. También está insatisfecha con los tiempos de espera y dijo que en ocasiones tienen que irse porque es demasiado tardado ver a un médico.
- La afiliada declaró que solía usar los servicios en \_\_\_\_\_, pero que ahora va a un médico en Shreveport porque los tiempos de espera en \_\_\_\_\_ son tan largos. Calcula que, si tenía una cita a las 11:00, no veía al médico sino hasta las 4:00 o 5:00.

Chelsea hará el seguimiento con la afiliada.

Chelsea explicó que LHCC tiene contratos con los proveedores que pertenecen a nuestra red. Preguntamos sobre la experiencia de los proveedores de atención primaria y especialistas porque usamos esa información para lidiar con los problemas con los proveedores cuyos tiempos de espera son excesivos.

- Una afiliada contó que la casa de su familia se quemó a principios de ese año. Su hijo presentó algunos problemas de salud conductual. Se le conectó con Life Changing Solutions. Este programa les proporcionó transporte, les ayudó con los depósitos y les asistió con otros recursos. La afiliada indicó que estuvo complacida con los servicios que se le proporcionaron.

Tracie compartió que no estaba enterada sobre los servicios de Life Changing Solutions. Escribió una nota para averiguar más sobre lo que ofrecen para poder informar sobre ese recurso a otros afiliados.

### **Servicios de transporte**

Chelsea volvió a mencionar los servicios de transporte y preguntó a los participantes sobre el transporte público en su área.

- Alrededor de la mitad de los afiliados conocían de los servicios de transporte y algunos usan ese servicio.

- Un afiliado confirmó que, en esta área, las personas sí usan el transporte público y que ese transporte generalmente es puntual o un tanto puntual.
- Un afiliado preguntó sobre el proceso para obtener reembolso por millaje. Tracie contestó la pregunta del afiliado sobre el proceso.
- No hubo otras preguntas sobre el transporte.

#### **Beneficios dentales y de la vista**

Chelsea dio un resumen general de los beneficios dentales y de la vista y llamó la atención hacia los folletos conexos en los paquetes.

- Una afiliada indicó que no sabía que los servicios dentales y de la vista eran beneficios cubiertos.
- No hubo otras preguntas sobre los beneficios dentales o de la vista.

#### **Recompensas de afiliados – Programa CentAccount**

Chelsea proporcionó un resumen general del Programa de Recompensas CentAccount para los afiliados.

- Varios afiliados solicitaron tarjetas CentAccount nuevas.
- No hubo más preguntas sobre CentAccount.

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

Chelsea y Sandy Darenbourg brindaron un resumen general del Centro de Llamadas de Servicios para los afiliados y de los servicios con los cuales pueden asistir a los afiliados por teléfono. Sandy preguntó si alguien había llamado al Centro de Llamadas.

- Ninguno de los afiliados indicó que había llamado jamás al Centro de Llamadas.

Chelsea dio un resumen general de la Línea de Enfermería. Laura brindó un resumen general de la línea de atención a crisis de salud conductual.

#### **Farmacia**

Chelsea preguntó a los afiliados si tenían preguntas o necesidades concernientes a la farmacia. También preguntó si a alguien se le había pedido que pagara un copago y, de ser así, el monto que pagaron. Recordó a los afiliados que nunca deberían tener que pagar un copago de más de \$3. Laura recordó a los afiliados que las afiliadas embarazadas nunca pagan copagos.

- Una afiliada dijo que en el pasado ella ha tenido que pagar un copago de \$3.
- No hubo otras preguntas sobre los beneficios de farmacia.

#### **Servicios de Salud en la Comunidad**

Tracie proporcionó un resumen general del equipo de Servicios de Salud en la Comunidad. También mencionó a algunas de las organizaciones con que participan en el área de Alexandria, incluidas Girls on the Run y YWCA.

Chelsea y Tracie también brindaron a los afiliados información sobre No One Eats Alone (Nadie come a solas).

Es necesario hacer seguimiento acerca de las tarjetas de CentAccount para los afiliados.

- Una afiliada levantó la mano cuando se mencionó Girls on the Run.
- Ninguno de los afiliados tuvo sugerencia alguna para eventos próximos en la comunidad. Chelsea sugirió que se comunicaran con Tracie si algo se les ocurría en el futuro.
- Una afiliada dijo que el acoso (*bullying*) es un problema en las escuelas de sus hijos.
- Todos los jóvenes presentes mostraron interés en que LHCC presentara No One Eats Alone (Nadie come a solas) en sus escuelas.
- Una afiliada sugirió que les diéramos una camiseta a los afiliados como incentivo para vacunarse contra la gripe. Chelsea la felicitó por su idea y dijo que eso se tomaría en cuenta.

#### **Comunicaciones con los afiliados**

Chelsea solicitó opiniones y comentarios de los afiliados sobre la forma en que les gustaría recibir las comunicaciones. Preguntó sobre llamadas telefónicas y envíos postales. Chelsea sugirió a los afiliados que nos den me gusta en Facebook para averiguar sobre eventos futuros.

- La mayoría de los afiliados indicaron que no cambian su número de teléfono celular a menudo.
- Una afiliada dijo que recibir material para afiliados por correo funciona. Ella recibió una llamada para invitarla al evento.
- Una afiliada indicó que recibió una tarjeta postal y llamada telefónica para invitarla al evento.

#### **Orientación/Bienvenida a los afiliados**

Chelsea solicitó las opiniones y comentarios de los afiliados sobre cuán interesados y disponibles estaban para asistir a eventos de orientación para afiliados.

- Todos los afiliados dijeron que una orientación sería beneficiosa, y que estarían interesados en asistir a un evento de ese tipo.
- Tres afiliados dijeron que preferirían un evento por la tarde (5:30-7:00 p.m.).
- Siete afiliados dijeron que preferirían un evento de desayuno-almuerzo el sábado (10:00-11:30).
- Una afiliada indicó que ella podría hacer tiempo un sábado si se le informaba con suficiente anterioridad.
- Una afiliada dijo que los fines de semana generalmente no estaba ocupada.

#### **Preguntas e inquietudes adicionales de los afiliados**

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

- Una invitada de uno de los afiliados quería saber cuándo es la Inscripción abierta para poder cambiarse a LHCC. Indicó que nadie de su plan de salud había jamás intentado comunicarse con ella.
- Una afiliada indicó que se sentía vinculada después de que terminó la presentación.
- Un afiliado dijo que le pareció muy educativo.
- Todos calificaron al lugar con un "10".
- Una afiliada dijo que apreciaba que todos los materiales son fáciles de leer y entender. Ella no tuvo que buscar mucho para encontrar lo que necesitaba. El Dr. \_\_\_\_\_ es el pediatra de sus hijos. Le agrada porque él se preocupa por su bienestar. Una de sus pequeñas nació con la pierna volteada. El Dr.

	<p>_____ ayudó con todas sus necesidades y LHCC pagó por su tratamiento, aparato ortopédico para la pierna y otro equipo conexo. A la afiliada también le cae bien el Dr. _____ en _____. Ella usa los servicios de Logisticare para trasladarse al médico y para llevar a su hija a Shreveport para recibir atención. La afiliada no tiene transporte propio y necesita un asiento elevador para cuando ella y su hija usan el servicio público. Su hija mayor ya se graduó de secundaria (<i>high school</i>) y está estudiando para ser asistente médico.</p> <p><b>Encuesta a los afiliados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A cada uno de los afiliados se le proporcionó una Encuesta a los Afiliados para que la contestaran.</li> </ul> <p><b>Comentarios de clausura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chelsea agradeció a todos por su asistencia y participación en la plática de hoy.</li> <li>▪ La sesión se cerró a la 1:15 p.m.</li> </ul>	
<p><b>Recomendaciones del MAC</b></p>	<p>N/C</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.