

# Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 12 DE DICIEMBRE DE 2018

## AFILIADOS:

21 afiliados estuvieron presentes

## OTROS ASISTENTES:

1. Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad
2. Sandy Darenbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
3. Margaret Grant, Administradora de la Atención I
4. Elizabeth Wold, Administradora de Casos Conductuales
5. Amanda Gustavson, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones
6. Tom Rowan, NAMI St. Tammany
7. Kialeigha Cook, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
8. Jason Fontenelle, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad

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
Apertura de la sesión	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:05 a.m.	
Repaso de las minutas	N/A	
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 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunos afiliados expresaron que el Paquete de Bienvenida es demasiado complicado y preguntaron que si puede hacerse más sencillo.</li> </ul> <p><b>Evaluación para la Administración de la Atención, Evaluación de Riesgos para la Salud y otras evaluaciones</b></p> <p>Chelsea presentó a Margaret y Elizabeth y les pidió que hablaran sobre la Administración de la Atención. Margaret y Elizabeth brindaron un resumen general del programa, repasaron las distintas evaluaciones con los afiliados y explicaron el proceso de inscripción. Elizabeth también repasó los beneficios de reembolso de millaje y transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los afiliados no sabían que Medicaid proporciona transporte gratis.</li> <li>Chelsea informó a los afiliados que pueden encontrar la información acerca de cómo programar el transporte dentro de su paquete.</li> </ul> <p>Sandy recordó a los afiliados que pueden llamar a la línea de Servicios para los Afiliados 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. Elizabeth y Margaret 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 Louisiana Healthcare Connections.</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los afiliados expresaron que interactúan activamente con su proveedor de atención primaria.</li> <li>Algunos afiliados no tenían proveedores de atención primaria asignados porque estaban teniendo problemas para encontrar a uno en Covington.</li> <li>Los afiliados estaban preocupados porque, aunque la herramienta Encontrar un proveedor encuentra a</li> </ul>	<p>Chelsea indicó que comunicará estas opiniones al equipo de Mercadotecnia para ver si es posible hacer más sencillo el Paquete de Bienvenida.</p> <p>Se harán actividades de alcance a los afiliados y se brindará asistencia para conectarlos con un proveedor de atención</p>

<p>proveedores de atención primaria, ellos no aceptan pacientes con Medicaid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mayoría de los afiliados estuvieron de acuerdo en que _____ en Robert, LA, es el único proveedor que acepta Medicaid.</li> <li>▪ Según un afiliado, los médicos de Control del dolor/Pain Management no aceptan Medicaid. Hay un médico que acepta Medicaid en Vidalia, LA. El nombre de ese médico es _____ y está a alrededor de tres horas de aquí.</li> <li>▪ Una afiliada ha estado sin un proveedor de atención primaria por tres años. No puede encontrar a un médico.</li> <li>▪ Una afiliada está teniendo problemas con su proveedor de atención primaria actual en _____. Su proveedor de atención primaria establecido no tiene ninguna cita sino hasta el 1/10/2019.</li> <li>▪ La hija de un afiliado necesita a un médico que pueda tratarle la ansiedad.</li> <li>▪ Un afiliado indicó que no puede encontrar a un proveedor de atención primaria en Covington y solicitó asistencia.</li> </ul> <p>Chelsea explicó que en Louisiana Healthcare Connections trabajamos de cerca con los proveedores que pertenecen a nuestra red. Preguntamos sobre la experiencia con los proveedores de atención primaria y especialistas porque usamos esa información para tratar los problemas con los proveedores a fin de asegurarnos que las necesidades de nuestros afiliados se estén satisfaciendo.</p> <p><b>Servicios de transporte</b></p> <p>Chelsea mencionó los servicios de transporte y preguntó a los participantes sobre el transporte público en su área.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los afiliados estaban enterados de los servicios de transporte y algunos usan ese servicio.</li> <li>▪ Los afiliados preguntaron sobre el proceso para obtener reembolso por millaje. Chelsea contestó la pregunta de los afiliados sobre el proceso.</li> <li>▪ No hubo otras preguntas sobre el transporte.</li> </ul> <p><b>Nursewise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chelsea preguntó a los afiliados si están familiarizados con nuestra línea directa de enfermería atendida las 24 horas.</li> <li>▪ Algunos afiliados no sabían que nosotros brindamos ese beneficio.</li> <li>▪ Chelsea explicó nursewise a fondo y dijo a los afiliados en dónde pueden encontrar información sobre la línea directa adentro del paquete.</li> </ul> <p><b>Beneficios dentales y de la vista</b></p> <p>Chelsea dio un resumen general de los beneficios dentales y de la vista y llamó la atención hacia los folletos conexos en los paquetes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los afiliados estaban familiarizados con nuestros beneficios dentales y de la vista.</li> <li>▪ Chelsea brindó a los afiliados información detallada sobre nuestro nuevo beneficio de valor añadido que</li> </ul>	<p>primaria.</p> <p>Se dará seguimiento a los afiliados para asegurar que estén enlazados con proveedores de atención primaria y profesionales de Salud Conductual.</p>
---	---

entrará en vigor en el 2019. Asimismo, informó a los afiliados que los servicios dentales para adultos ya no estarán limitados a FQHCs, y que Louisiana Healthcare Connections modificará los beneficios dentales para ofrecer a los afiliados opciones de cobertura más completas.

- 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.
- Sandy informó a los afiliados que solicitaron nuevas tarjetas de identificación que las tarjetas de CentAccount de reemplazo sólo pueden enviarse si hay un saldo en la tarjeta.
- No hubo más preguntas sobre CentAccount.

Chelsea preguntó si los afiliados tenían alguna pregunta sobre los beneficios.

- Un afiliado preguntó sobre alguna membresía de acondicionamiento físico. Chelsea dijo que, en este momento, ese tipo de membresía no se ofrece.
- Una afiliada preguntó sobre los medicamentos de venta con receta cubiertos. La afiliada indicó que está teniendo problemas para obtener el rociador de hidrocortisona para su hijo. Ella dijo que Louisiana Healthcare Connections cubre la crema, pero no el rociador, y que el rociador es lo único que ayuda a su hijo. La afiliada intentó obtener una autorización previa para el rociador, pero que se la denegaron. Elizabeth informó a la afiliada que puede apelar la decisión de negarle la autorización previa.

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

Chelsea y Sandy Darenbourg brindaron un resumen general del Centro de Llamadas de Servicios para los Afiliados.

Sandy preguntó si alguien había llamado al Centro de Llamadas.

- La mayoría de los afiliados indicaron que habían llamado al centro de llamadas.
- Los afiliados reportaron que llamaron principalmente al plan de salud para encontrar a un proveedor de atención primaria o dentista en su área.
- Los afiliados también llamaron a Servicios a los Afiliados para averiguar cuáles medicamentos de venta con receta están cubiertos.

#### **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.

- Una afiliada indicó que está teniendo problemas para obtener su medicamento para el asma porque no está cubierto.

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

Jason proporcionó un resumen general del equipo de Servicios de Salud en la Comunidad. Él mencionó algunos de

Se dará seguimiento a los afiliados que solicitaron tarjetas de CentAccount de reemplazo.

Se dará seguimiento para atender la solicitud de autorización previa y el medicamento para las alergias de la afiliada.

Se dará seguimiento para atender el problema del medicamento para el asma de la afiliada.

los eventos próximos en el área de Covington.

- El día de vacunación gratis se celebrará el 12/13/2019 en la región 9. Los afiliados pueden ir a cualquier unidad de atención de la salud en el estado para vacunarse gratuitamente.
- Jason también compartió detalles acerca de la próxima campaña de recaudación de ropa que se realizará en Covington.

#### **Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness; NAMI) ST. Tammany**

- Tom Rowan, Gerente de Proyecto, NAMI St. Tammany, habló sobre su programa.
- Tom brindó a los afiliados información acerca del programa diurno de NAMI para adultos con problemas conductuales.
- Tom invitó a su organización a toda persona que tenga problemas de salud conductual y brindó a los afiliados información detallada sobre todos sus servicios.
- Tom repartió sus tarjetas de presentación a todos los afiliados interesados y brindó a todos su sitio de Internet: NAMISTammany.org.

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

Chelsea solicitó opiniones y comentarios de los afiliados sobre la forma en que les gustaría recibir las comunicaciones de su plan de salud. Les preguntó si prefieren que se comuniquen con ellos mediante una llamada telefónica o por correspondencia. Chelsea sugirió a los afiliados que se conecten con nosotros en Facebook para averiguar sobre los eventos de próxima presentación.

- La mayoría de los afiliados indicaron que no cambian su número de teléfono celular a menudo.
- Una afiliada dijo que para ella está bien recibir material para afiliados por correo y confirmó haber recibido una llamada para invitarla al evento.
- Una afiliada indicó que apreciaba recibir tarjetas postales y una 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.

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

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

- Una afiliada indicó que se sentía vinculada después de que terminó la presentación.
- Un afiliado dijo que le pareció muy educativa.
- Todos calificaron al lugar con un “10”.

#### **Encuesta a los afiliados**

	<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/A</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 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.