

# Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 27 DE MARZO DE 2019

## AFILIADOS:

13 afiliados estuvieron presentes

## OTROS ASISTENTES:

1. Chelsea Graves, Jefa de Relaciones con la Comunidad
2. Sandy Darenbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
3. Jason Rich, Enlace de Apoyo a Iguales, Administración de Casos MED
4. Amanda Gustavson, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones
5. Merri Roussel, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
6. Evelyn Foster, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones
7. Patrice Cole Johnson, Administradora, Operaciones del Centro de Llamadas
8. Margaret Grant, Administración de la Atención I (RN), Administración de Casos MED

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	Acción/Seguimiento
<b>Apertura de la sesión</b>	Chelsea Graves abrió la sesión a las 11:00 am.
<b>Repaso de las minutas</b>	N/C
<b>Asuntos nuevos</b>	<p>Chelsea Graves dio inicio oficial a la reunión, presentó al equipo de Louisiana Healthcare Connections y repasó la agenda del día de la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panorama General de los Beneficios</li> <li>• Servicios y Comunicaciones con los afiliados</li> <li>• Servicios de Salud en la Comunidad</li> </ul> <hr/> <p><b>EXPERIENCIA DE LOS AFILIADOS NUEVOS</b></p> <p>Chelsea preguntó sobre la experiencia de afiliarse a Louisiana Healthcare Connections y preguntó cuánto tiempo los asistentes habían estado afiliados al plan. Las respuestas fueron variadas e incluyeron 2, 3 y 5 años.</p> <p>Chelsea Graves preguntó cuántos afiliados recibieron una llamada de extensión inicial del plan de salud para realizar una evaluación relacionada con su salud.</p> <p>Una afiliada indicó que recientemente había recibido una llamada para renovar y que el hecho de que Louisiana Healthcare Connections deseaba asegurarse de que entendiera el plan y que estaba aprovechando sus beneficios al máximo la complació. Ella indicó que jamás había recibido una llamada similar de ningún otro plan de salud.</p> <p>Chelsea Graves explicó que esa llamada es el primer paso de la Evaluación de los Riesgos para la Salud. Explicó que era el primer paso en informarse más sobre la salud de los afiliados de Louisiana Healthcare Connections y que, como una organización de atención administrada, es crítico comprender a fondo la salud de los afiliados del plan para asegurar que tengan la cobertura y los servicios apropiados necesarios para mantenerse saludables.</p> <p>Chelsea Graves explicó que las labores de extensión empiezan en la administración de casos. Chelsea Graves presentó a Margaret Grant para que hablara sobre el Modelo de Administración de la Atención, cómo es internamente y cómo funciona cuando se presenta a los afiliados.</p> <p><b>EL PAPEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE CASOS (DE LA ATENCIÓN)</b></p> <p>Margaret se presentó como Administradora de Riesgos para la Salud Física y enfermera registrada que forma parte del equipo pediátrico. Explicó que trata con muchos trastornos como diabetes tipo 1 y tipo 2, epilepsia,</p>

anemia de células falciformes y otros trastornos, incluidas las discapacidades del desarrollo. Explicó que, cuando un afiliado o afiliada se inscribe en la administración de casos, deben obtener una idea completa de la salud del afiliado o afiliada, incluidos los medicamentos que toman. Ella habló también sobre evaluar las necesidades sociales para darse una idea clara del afiliado o afiliada y su hogar para determinar otras necesidades, incluidas las de transporte e inseguridad alimenticia.

También explicó su papel como educadora, que incluye enseñar a los afiliados a contar los carbohidratos y presentarles recetas saludables. Explicó que el programa es impulsado por los afiliados y que, si un afiliado o afiliada pasa por un periodo difícil (especialmente los padres de niños enfermos), ella puede conectarles con grupos de apoyo. En ocasiones, en su papel ella simplemente escucha de manera amigable si un afiliado o afiliada está pasando por momentos difíciles. Indicó que conecta a gran cantidad de afiliados con recursos como alimentos, vivienda y asistencia financiera.

Indicó que Louisiana Healthcare Connections también tiene trabajadores sociales en el plan de salud y que en su puesto, puede enviar a los afiliados a dichos trabajadores si necesitan más recursos que los que su equipo puede brindar. Informó que, mientras que ella trabaja en pediatría y maneja muchos casos de of ADHD, autismo, etc., el modelo de atención integrada incluye administradores de casos de salud conductual que tienen mucha experiencia como consejeros, terapeutas.

Una afiliada preguntó si hay un número local al que pueda llamar para la administración de casos o si tenía que usar el número 800. La afiliada indicó que tiene un hijo de 13 años que padece de depresión pero que no se había comunicado con el plan porque ignoraba que Louisiana Healthcare Connections ofrece ese servicio.

Margaret le mostró el número a llamar que aparece en el material impreso y también le ofreció su tarjeta de presentación para enviarle al servicio apropiado.

Otro afiliado indicó que nunca había recibido su tarjeta.

Margaret dirigió al afiliado a Servicios para los afiliados y le ofreció su número para darle seguimiento.

#### RECORDAR AL AFILIADO O AFILIADA

Chelsea Graves explicó que en Louisiana Healthcare Connections nos gusta empezar todas las reuniones con “Recordar al afiliado o afiliada” para mantenernos enfocados en nuestro socio más valioso: el afiliado o afiliada. Ella compartió el video de Brianna: <https://www.youtube.com/watch?v=jnZqt0liOeA>

Un afiliado solicitó una nueva tarjeta de identificación de afiliado

Chelsea Graves explicó la significancia de la historia de Brianna con relación a Medicaid y que en Louisiana Healthcare Connections siempre se buscan formas de servir mejor a sus afiliados y conectarlos mejor con la atención.

### EXPERIENCIA DE LOS PROVEEDORES

Chelsea Graves explicó que una de las claves de la atención es que los afiliados tengan una experiencia activa y participativa con su proveedor y preguntó cuánta gente está conectada activamente con un proveedor de atención primaria.

Unos cuantos afiliados levantaron la mano para mostrar su asentimiento.

Chelsea Graves indicó que, si cualesquiera afiliados están buscando un médico o un médico nuevo, informen de esto a Evelyn Foster hoy mismo.

Un afiliado preguntó si Louisiana Healthcare Connections puede conectar a las personas con terapeutas. Él explicó que está consultando a alguien en Baton Rouge, pero que ahora vive en New Orleans.

Chelsea Graves respondió que podemos buscar proveedores en su código postal actual para encontrar un terapeuta más cercano.

### ATENCIÓN PEDIÁTRICA

Chelsea Graves: Abrió la reunión para hablar sobre la experiencia de proveedores empezando con pediatría.

Una afiliada declaró que ella está encantada con su médico porque “hace su trabajo” y explica todo bien.

Otra afiliada compartió que también había tenido una experiencia positiva con su pediatra. Ella ha estado con el Dr. Lawrence desde que el nacimiento de su primer hijo hace 13 años. Declaró que en el consultorio los conocen por sus nombres cada vez que llaman. Además, indicó que el Dr. Lawrence dedica tiempo a estar con los niños y los examina a fondo.

Una persona no afiliada que asistió como representante de sus nietos indicó que todos sus hijos, nietos y bisnietos tuvieron el mismo pediatra, el Dr. Thally e indicó que era “parte de su familia”.

### ATENCIÓN A ADULTOS

Chelsea Graves preguntó al grupo cómo fueron sus experiencias al obtener atención para adultos.

Un afiliado indicó que todo estuvo bien.

Una afiliada indicó que su médico es bueno, pero informó de problemas para hacer citas y que se había vuelto difícil obtener citas y que obtener una cita hasta para un niño enfermo podía tardarse dos semanas.

Otro afiliado indicó que necesitan comunicaciones más oportunas con los proveedores... e indicó que llamó al proveedor para averiguar si tenía la luz verde para poder viajar en avión. Dijo que le dijeron que tenía que ir al consultorio el día siguiente para que le dieran autorización el viaje. Él llamó el día siguiente para hacer una cita y le informaron que tenía que esperar un mes.

Chelsea Graves agradeció su sinceridad a las personas que contestaron y explicó que, si un proveedor está en nuestra red, eso significa que hemos celebrado un acuerdo con ese proveedor y que es una relación mutua y que promete proporcionar a los afiliados de Louisiana Healthcare Connections un determinado nivel de atención. Animó a los afiliados a comunicarse con nosotros cuando haya problemas extremos relacionados con hacer citas y el tiempo de espera para citas. Aseguró a los huéspedes que Louisiana Healthcare Connections recibe y atiende todos los comentarios y las opiniones y que se toman seriamente.

## REPASO DE LOS BENEFICIOS

Chelsea repasó los beneficios que los afiliados de Louisiana Healthcare Connections tienen a su disposición:

- Transporte:
  - Transporte completo a las visitas con proveedores.
  - Visitas de seguimiento.
  - Farmacia para recoger medicamentos, de ser necesario.
- Tarjeta de afiliación:
  - Todos los afiliados deben tener una tarjeta de afiliación.
  - Abrió la reunión preguntando si alguien necesitaba una tarjeta de identificación de afiliación.
- Tarjeta CENT Account
- Visitas al médico:
  - Visitas ilimitadas al médico.
  - Si no se siente bien, no hay razón para no actuar.
- Servicios de hospital y emergencia
  - Visitas de emergencia: se cubren, pero no deben usarse como la primera forma de atención.
  - La atención adecuada, en el lugar adecuado, en el momento adecuado.
- Medicamentos de venta con receta
  - Los afiliados nunca deben pagar más de \$3 por su medicamento.
  - Si le piden que pague más, llame al plan.
- Servicios dentales
  - Un plan dental nuevo y mejorado ahora y el servicio dental está cubierto.

- Los servicios de la vista son un beneficio de valor añadido
  - Visitas, marcos, lentes.
- Atención de enfermería 24/7 – Línea de Consejo de Enfermería
  - Usted tiene acceso a la línea de enfermería las 24 horas del día.
  - En la línea de enfermería clasificarán el asunto y lo elevarán según sea necesario.
  - Especialmente para los que cuidan a niños y puedan tener un problema tratable durante altas horas de la noche.
- Comunicaciones con los afiliados
  - Línea de Servicios para los afiliados (Centro telefónico).
  - Comunicaciones por correo postal.

### SERVICIOS PARA LOS AFILIADOS

Chelsea explicó que nuestro centro de llamadas se encuentra en Baton Rouge e invitó a Sandy Darensbourg a que hablara sobre el papel del centro de llamadas.

Sandy Darensbourg empezó preguntando si alguien había alguna vez llamado al centro de llamadas. Un par de personas respondieron indicando que llamaron para encontrar a un proveedor.

Sandy Darensbourg habló sobre los beneficios y detalles del centro de llamadas, que incluyen encontrar a un proveedor, especialista, terapeuta u obtener un reemplazo de la tarjeta de identificación. Explicó que el centro de llamadas se encuentra en Baton Rouge y que ese centro tiene alrededor de 70 empleados que pueden accederse de 7 a.m. a 7 p.m. También presentó a la administradora del centro de llamadas, Collette.

Asimismo, explicó que el centro de llamadas puede ayudar con el transporte mediante Logisticare para trasladar a los afiliados de su hogar a las citas médicas y a la farmacia para obtener medicamentos de venta con receta y después de regreso a su hogar. Indicó que el centro de llamadas es un buen punto de contacto para conectarse con la atención: enfermería, médico de la vista y proveedor de salud física o proveedor de salud conductual. Explicó que el centro de llamadas puede reemplazar la tarjeta de identificación de afiliación y que esto se tarda 3 semanas o de 7 a 10 días hábiles.

Una afiliada preguntó si el centro de llamadas podría ayudarle a obtener medicamentos. Explicó que el médico insistió en darle a su hijo el medicamento en forma de píldora. La madre dijo que su hijo no se traga bien las píldoras, pero su proveedor dijo que Louisiana Healthcare Connections no cubriría la forma líquida. La afiliada indicó que nunca llamó al centro de llamadas para averiguar esto.

Una afiliada solicitó asistencia con los medicamentos de su hijo.

Sandy Darensbourg conectará a la afiliada con un administrador de casos para que le ayude a navegar por el proceso y para quede bien conectada.

La afiliada indicó que pensaba que el médico ni siquiera trató de presionar para obtener el líquido y ella explicó que su hijo no puede tragarse bien las píldoras y que se retira el parche, de manera que el líquido era la mejor opción.

Sandy Darensbourg explicó que la lista de tarifas cubre lo que cubre la lista de tarifas de Medicaid y que incluso si algo no figura en la lista de medicamentos preferenciales (Preferred Drug List; PDL), deberían presentar una autorización previa. Animó a la afiliada a que llamara y le ayudarían a obtener ayuda.

### MERCADOTECNIA Y COMUNICACIONES CON LOS AFILIADOS

Amanda Gustavson agradeció a los afiliados por su asistencia y explicó la importancia de obtener sus opiniones y comentarios y explicó que éstos ayudan a Louisiana Healthcare Connections a saber lo que estamos haciendo bien y lo que podríamos hacer mejor. Ella indicó que Louisiana Healthcare Connections toma esas opiniones y comentarios para mejorar las cosas para nuestros afiliados.

Ella explicó que es responsable por las comunicaciones con los afiliados y que, si tienen “gran cantidad de correspondencia en sus buzones”, ella podría ser parcialmente responsable de eso.

Preguntó si había alguien que se hubiera unido al plan en los últimos 12 meses. Había una afiliada que se inscribió en los últimos 12 meses. Amanda preguntó si recordaba haber recibido un paquete de bienvenida con el resumen de beneficios y la tarjeta de identificación.

La afiliada estableció que sí lo recibió y que lo había encontrado útil porque explica todas sus coberturas sin tener que ir al sitio de Internet. La afiliada indicó que ha tenido a sus hijos en el plan anteriormente, pero que los beneficios para adultos son diferentes.

Otro afiliado se acordó de su paquete de bienvenida, pero indicó que, honestamente, ni siquiera lo examinó.

Sandy Darensbourg explicó al afiliado que antes en la reunión había indicado que no había recibido su tarjeta de identificación de afiliación, que generalmente ésta se encuentra en el paquete de bienvenida. Confirmó que Louisiana Healthcare Connections le enviará otra.

Amanda explicó que hay ciertas cosas que todos los afiliados obtienen y que algunas comunicaciones son más enfocadas. Usó el ejemplo de que se envían materiales especiales de posparto a las afiliadas que recientemente dieron a luz y que a las mamás se les brinda información y se les llama para dar seguimiento.

Explicó que el plan organiza eventos de bienvenida para los afiliados nuevos – que se empezó como piloto el mes anterior, para asegurarse de que los afiliados nuevos entiendan sus beneficios y que estén maximizando su plan.

Preguntó a los afiliados si recientemente habían recibido algo en el correo que les haya resultado útil o no tan útil y si la cantidad de los materiales impresos era adecuada.

En general, los afiliados contestaron que la cantidad era exactamente la adecuada. Ni demasiado ni demasiado poco.

Amanda explicó que también podían inscribirse para acceder al Portal para Afiliados de Louisiana Healthcare Connections para ver información tal como la de reclamaciones recientes y quiénes son sus médicos primarios. Ella explicó que, si los afiliados necesitaban cambiarse de médico o solicitar una tarjeta de identificación nueva o imprimir una prueba de seguro temporal, pueden hacerlo mediante el portal para afiliados en cualquier momento.

Habló sobre CentAccount y las recompensas conectadas con la atención preventiva, las visitas preventivas, ciertas evaluaciones, las vacunas contra la gripe y las evaluaciones para personas con diabetes.

Después prosiguió presentando información sobre My Health Pays™, explicando que, por si los afiliados tienen una tarjeta CentAccount vigente, el nuevo programa entrará en vigor en junio. Mencionó que los afiliados que tienen una tarjeta CentAccount existente quizá ya hayan recibido algo por correo sobre este cambio nuevo. Explicó que las recompensas les llegarían en una tarjeta pre-pagada Visa y que los usos se están expandiendo para cubrir compras en lugares como Walmart (artículos para bebés, toallas, útiles escolares, uniformes escolares, etc.), con ciertas excepciones (armas de fuego, tabaco, alcohol, etc.).

Un asistente no afiliado preguntó que, si una persona tiene otro seguro, ¿puede obtener Louisiana Healthcare Connections junto con el seguro que ya tiene o si necesita cancelar el antiguo?

Amanda explicó que las inscripciones abiertas es el periodo para cambiarse de plan. Indicó que esto generalmente sucede en verano y que este año podría ser más tarde, pero que debieran estar pendientes de la información que le envíe Medicaid sobre el periodo de inscripciones abiertas y que generalmente hay un número telefónico al que pueden llamar para cambiarse de plan.

## SERVICIOS DE SALUD EN LA COMUNIDAD

Chelsea presentó a Merri Rousell, quien explicó su transición de Conexión con los Afiliados a Servicios de Salud en la Comunidad y que su papel es mejorar los resultados de salud de los afiliados con enfermedades crónicas. Explicó que su equipo se conoce como “personal en el terreno” y que trabaja de cerca con la administración de casos para brindar entrenamiento sobre la salud a los afiliados que eligen participar en el programa. Explicó que también realizan visitas a los hogares en casos en que múltiples intentos de comunicarse con ellos por teléfono mediante un administrador de caso han fallado en asegurar que todo está bien.

Dijo que ella es una de 19 apasionados representantes que trabajan en todo Louisiana que siempre se sitúan en la comunidad para entender lo que otras organizaciones pueden ofrecer para ayudar a brindar recursos a los afiliados. Preguntó de dónde eran los asistentes para hablar sobre eventos próximos que fueran pertinentes a su área.

Ofreció información sobre eventos próximos:

- Este sábado - Avondale – Feria de Salud en la Comunidad de Jefferson (Jefferson Community Health Fair), de 10 a.m. a 2 p.m.
- Cada tercer viernes (excepto durante el verano) en la Escuela Primaria Terrytown – Distribución de comida, incluida fruta y verduras frescas.
- Trabajo Social de Salud en la Escuela Tulane cada último jueves del mes – Evaluaciones en instalaciones temporales.

Chelsea recordó a los afiliados sobre el evento próximo Coma para vivir de Sankofa (Sankofa Eat for Life) – el sábado 3 de abril.

Jason Rich se presentó como un enlace de Igual a Igual y Familiares de Salud Conductual y explicó que en este papel, él propugna a favor de los afiliados que tienen necesidades de salud conductual y a favor de nuestros proveedores que proporcionan servicios de salud conductual. Habló sobre NAMI y la importancia de esa organización para propugnar a favor de las personas con problemas de salud mental y explicó que proporcionan los servicios siguientes:

- Servicios de rehabilitación psicosocial (Psycho-social rehabilitation; PSR).
- Propugnación a favor de personas con necesidades de salud mental, incluida comida, ropa, vivienda.
- Línea directa de atención a crisis.
- Centro de atención sin cita administrado entre iguales en donde especialistas similares que han tenido experiencias de salud mental se integran, juegan juegos, participan en grupos de apoyo y comparten experiencias.
- Programa educativo de igual a igual que ayuda a educar a iguales sobre cómo acceder a servicios y cómo interactuar mejor en la comunidad.

### Elementos para seguimiento después de la reunión:

Una afiliada deseaba obtener información sobre si la dermatología está cubierta o no.

Una afiliada solicitó tarjetas de identificación nuevas para sus 6 hijos.

Una afiliada expresó el deseo de inscribirse en la administración de la atención.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación de familia a familia que permite a los integrantes de las familias interactuar entre sí y obtener más conocimientos sobre cómo ayudar a sus familiares que sufren de problemas de salud mental.</li> </ul> <p>Chelsea pidió a los afiliados que llenaran los formularios de comentarios y opiniones para asegurar que nuestras reuniones de MAC sean eficaces.</p> <p>Evelyn Foster concluyó la reunión preguntando si había áreas adicionales que los afiliados deseaban tratar que no formaron parte de la agenda del día original.</p> <p>Una afiliada mencionó que había tenido problemas con el sitio de Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La lista de proveedores no estaba actualizada.</li> <li>• Páginas que ya no existen.</li> <li>• Números desconectados.</li> </ul> <p>Amanda indicó que brindaría esa información al equipo que maneja eso.</p> <p>Una visita no afiliada que es abuela de varios niños preguntó sobre la consolidación de médicos. Dijo que a varios de sus nietos se les asignó proveedores diferentes y que ella dedica mucho tiempo y esfuerzo transportándolos por toda la ciudad.</p> <p>Evelyn Foster y Amanda Gustavson comentaron que dicha visita podía hacer cambios en cualquier momento a través del centro de llamadas o el portal.</p> <p>Sin más comentarios, la reunión se cerró.</p>	
<b>Recomendaciones del MAC</b>	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 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.