

Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 19 DE JUNIO DE 2019

AFILIADOS:

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

OTROS ASISTENTES:

1. Chelsea Graves, Jefa de Relaciones con la Comunidad
2. Amanda Gustavson, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones
3. Gloria Hayes, Administración de la Atención
4. Sandy Darensbourg, Servicios para los Afiliados
5. Collette Cole, Servicios para los Afiliados
6. Justin Guy, Administrador de Casos de Salud Conductual
7. Sara Adler, Especialista en Mercadotecnia y Comunicaciones
8. Malaika Blanton, Coordinadora de Proyectos II
9. Marya Mcray, Coordinadora de la Atención
10. Nicole Carter, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
11. Shantelle Jacobs, Entrenadora Clínica BH
12. Evan Sheppard, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
13. Andrea Harrison, Gerente de Proyectos de Calidad

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 revisar, 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 11:00 am.	
Repaso de las minutas	N/C	
Asuntos nuevos	<p>Bienvenida e introducciones Chelsea dio la bienvenida a los afiliados y sus invitados a la reunión del Consejo Asesor de Afiliados. Brindó una vista general de la estructura de la reunión y animó a todos a que se sintieran en libertad de compartir las experiencias que han tenido como afiliados de Louisiana Healthcare Connections.</p> <p>Paquetes de Bienvenida de Afiliados Nuevos Chelsea preguntó a los afiliados si recordaban haber recibido sus paquetes de bienvenida de afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unos cuantos afiliados recordaban haber recibido sus paquetes de bienvenida y/o tarjetas de identificación. • Un afiliado recordó que una persona le visitó en su habitación del hospital y le habló sobre nuestro plan, lo que le impulsó a inscribirse en el plan de salud. <p>Chelsea preguntó cómo prefieren los afiliados que nos comuniquemos con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los métodos de comunicación preferidos que los asistentes expresaron fueron el correo postal, los mensajes de texto y las tarjetas postales. <p>Evaluación de Riesgos para la Salud y otros exámenes Chelsea preguntó si los afiliados estaban familiarizados con la Evaluación de Riesgos para la Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una afiliada dijo que recibió una llamada y que fue útil. <p>Modelo de Administración de la Atención Conductual y Física Gloria Hayes repasó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones en persona – Gloria expresó la forma en que el equipo de Administración de la Atención programará oportunidades para reunirse con los afiliados en persona, de ser necesario. Dichas reuniones pueden incluir asistencia con citas médicas, visitas al hogar para asistir con la preparación de medicamentos, etc. • Gloria afirmó que muchos afiliados no saben lo relacionado con establecer metas y que las Evaluaciones de Riesgos para la Salud ayuda a los afiliados a establecer sus metas. • Gloria habló sobre el estipendio dental de \$500 y los beneficios de atención para los ojos. <p>Justin Guy repasó lo siguiente, haciendo notar que la suya es una perspectiva mental y emocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justin explicó que los Administradores de la Atención hacen preguntas personales para así poder asistir mejor las necesidades individuales. • Justin animó a los afiliados a que tomaran las decisiones correctas al establecer metas de tres o seis meses. 	

- Justin informó a los afiliados sobre nuestros servicios en consulta interna y externa y que contamos con equipos que trabajan a la par de los afiliados.
- Justin afirmó que una vez los afiliados empiezan a participar en la administración de la atención, ellos se comunican con esos afiliados una vez al mes por teléfono y según es necesario para brindar materiales educativos que les envían por correo postal.

Chelsea preguntó cuántos afiliados están familiarizados con los Servicios de Administración de la Atención.

- Únicamente dos afiliados afirmaron que sí sabían de los Servicios de Administración de la Atención.
- Gloria afirmó que los afiliados pueden participar en la Administración de la Atención llamándoles y auto remitiéndose a esos servicios.
- Chelsea invitó a los afiliados a que visitaran la mesa de inscripción antes de irse si les interesan los servicios de administración de la atención.

Experiencias con los proveedores de atención primaria y especialistas

Chelsea preguntó si todos tenían un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider; PCP).

- Todos los asistentes confirmaron tener un proveedor de atención primaria.

Chelsea preguntó si a los afiliados les agradan sus proveedores de atención primaria lo suficiente como para recomendarlos a una amistad o familiar.

- Una afiliada dijo que sí lo recomendaría a una amistad. Afirmó que su proveedor de atención primaria es amigable y que el tiempo de espera no es demasiado largo.

Chelsea preguntó cómo es la experiencia con los proveedores de atención primaria para niños.

- Una afiliada afirmó que el área de juego del proveedor de atención primaria de sus hijos es bonita y el personal es amigable.

Servicios de transporte y citas con médicos

Chelsea explicó nuestros servicios de transporte gratis y resaltó la opción que tienen las personas cuidadoras de obtener transporte gratis. También indicó que nuestros servicios de transporte incluyen el servicio de recogida de medicamentos de las farmacias.

- Los afiliados confirmaron que sí conocían nuestros servicios de transporte y muchos indicaron que habían utilizado el servicio.

Chelsea preguntó si alguien necesitaba una nueva tarjeta de identificación de afiliación.

- Un afiliado solicitó una nueva tarjeta de identificación de afiliación.

Chelsea solicitó a los afiliados que compartieran retos relacionados con su traslado a las citas médicas.

- Una afiliada compartió que se le dificulta recordar las citas si se hacen con unos cuantos meses de anticipación.
- Un afiliado afirmó que los servicios de transporte en ocasiones se retrasan dos horas y que esto pudiera ser perjudicial para una persona que esté enferma.

Chelsea preguntó qué tan fácil es obtener citas con los proveedores de atención primaria.

- Una afiliada afirmó que ella y su familia pueden obtener citas oportunamente.

Servicios para los Afiliados (Centro de Llamadas)

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

- Un afiliado declaró que el personal del centro de llamadas siempre es amable y muy servicial.
- Una afiliada afirmó que en ocasiones llama varias veces a la semana.

Chelsea preguntó cuántos afiliados alguna vez se han comunicado con el Plan de Salud.

- Una afiliada dijo que nunca se cansaría de contar lo fabulosa que ha sido su experiencia con el centro de llamadas y lo mucho que todos han mostrado paciencia y gentileza. La afiliada afirmó, “nunca siento que estoy quitándoles el tiempo. Debimos haber hablado durante toda una hora y nunca se dio por vencida”.
- Un afiliado también declaró, “nunca tengo que esperar. Llamo en cualquier momento que ustedes me envían una carta. Si necesito una máquina para la diabetes o si se me acaban las tiras, ustedes siempre me han ayudado.”

Recompensas a los Afiliados – My Health Pays

Amanda Gustavson compartió detalles sobre la forma en que nuestro plan de recompensas cambió el 1^{ero} de junio a My Health Pays.

- Tres personas confirmaron que recibieron sus tarjetas nuevas de My Health Pays.
- Gloria Hayes informó a los afiliados que les recuerden a sus proveedores de atención primaria cuando vayan a un examen de bienestar a fin de no perderse esa recompensa.
- Un afiliado preguntó cuándo puede esperar recibir su tarjeta. Amanda explicó que las tarjetas se entregan cuando los afiliados ganan su primera recompensa.
- Una afiliada preguntó si su tarjeta nueva incluiría sus beneficios antiguos de nuestro programa de recompensas anterior. Amanda explicó que las recompensas de nuestro primer programa sí se transfieren al programa My Health Pays. También recordó a los afiliados que, si no usan sus recompensas en un plazo de un año, los beneficios vencen.
- Un afiliado solicitó que le aclararan qué son las visitas de atención de bienestar, “well care”, en inglés. Amanda explicó que cuando escuchen “well care”, piensen en una revisión médica anual.
- Los afiliados estuvieron de acuerdo en que ahora entienden mejor el programa de incentivos My Health Pays y en que les gustan las capacidades de la tarjeta Visa.

Chelsea preguntó cuáles beneficios para los afiliados les harían la vida más fácil.

- Una afiliada que tiene diabetes dijo que el tener una membresía gratis en un gimnasio la motivaría a hacer ejercicio. Otros afiliados asintieron con la cabeza.

Amanda Gustavson habló sobre la experiencia de los afiliados y la comunicación con ellos.

- Ella afirmó que su papel es ayudar a los afiliados a maximizar sus beneficios.
- Amanda también compartió la forma en que Medicaid está realizando comprobaciones de elegibilidad trimestrales y que deben asegurarse de que toda la información de contacto esté siempre actualizada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Amanda habló sobre la temporada de gripe entrante y recordó a los afiliados que pueden vacunarse contra la gripe en una farmacia si tienen por lo menos nueve años de edad. <p>Amanda repasó los beneficios del portal para afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amanda preguntó cuántas personas tienen un portal para afiliados y dos personas dijeron que sí. • Sandy Darensbourg, de Servicios para los Afiliados, aconsejó a los padres que se registraran ellos mismos antes de registrar a sus hijos. <p>Preparación para emergencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amanda y Gloria animaron a los afiliados a tomar fotografías de sus medicamentos para estar preparados en caso de que tengan que abandonar su medicamento en caso de emergencia. • Justin informó a los afiliados sobre una aplicación de farmacia que también ayudaría a recuperar información médica durante una emergencia. • Amanda animó a los asistentes a que visitaran GetAgamePlan.org para crear un plan para casos de emergencia. <p>Servicios de Salud en la Comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicole Carter compartió que la Administración de la Atención envía referencias a los Servicios de Salud en la Comunidad. También declaró que los afiliados pueden ver a los Servicios de Salud en la Comunidad en sus hogares o durante eventos en la comunidad. • Nicole afirmó, “Si tocamos su puerta, por favor no tengan miedo de nosotros. Nosotros tocamos puertas todo el día. Por favor, ábranos la puerta, pues tenemos valiosos recursos de salud para usted.” • Evan Shepard compartió que los Servicios de Salud en la Comunidad organizarán muchos eventos con motivo de regreso a clases. Él compartió los eventos próximos con los asistentes. <p>Chelsea concluye la reunión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un afiliado dijo que todos hicimos un fabuloso trabajo. <p>Encuesta a los afiliados</p> <ul style="list-style-type: none"> • A cada uno de los afiliados se le proporcionó una Encuesta a los Afiliados para que la contestaran. <p>Comentarios de clausura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chelsea agradeció a todos por su asistencia y participación en la plática de hoy. • La sesión se cerró a la 1:15 p.m. 	
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.