

Consejo Asesor de Afiliados

MINUTAS DE LA REUNIÓN – 13 DE JUNIO DE 2018

AFILIADOS:

10 afiliados estuvieron representados

OTROS ASISTENTES:

1. Chelsea Graves, Jefe de Relaciones con la Comunidad
2. Jamie Martin, Especialista de Mercadotecnia y Comunicaciones Sénior
3. Shaterica Brass, Representante de Servicios de Salud en la Comunidad
4. Kayla Cason, Administradora de la Atención I, (Enfermera registrada)
5. Sandy Darensbourg, Supervisora de Servicio al Cliente
6. Jason Rich, Enlace de Apoyo a Similares, Salud Conductual
7. Rachael Gautreaux, Entrenadora Clínica
8. Jun Lee, Supervisor, Salud Conductual
9. Amanda Manning, Extra Mile (Socio de 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 11:00 a.m.	
Repaso de las minutas	N/C	
Asuntos nuevos	<p>Bienvenida e introducciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Chelsea Graves dio la bienvenida a los afiliados y sus invitados. El personal de Louisiana Healthcare Connections realizó las presentaciones individuales. Chelsea repasó la agenda del día del Consejo Asesor de Afiliados (Member Advisory Council; MAC). <p>Paquetes de Bienvenida de Afiliados Nuevos</p> <p>Chelsea preguntó a los afiliados si recordaban haber recibido sus paquetes de bienvenida de afiliados y las llamadas de la Evaluación de Riesgos para la Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una afiliada declaró que recordaba haber recibido el paquete de bienvenida y compartió su opinión de que el paquete contenía mucha información. Dijo que no había leído toda la información debido a que había mucha información que leer. Una afiliada declaró que recordaba haber recibido el paquete de bienvenida y que no había leído todos los materiales que en él se hallaban. Dijo que el paquete contenía demasiados papeles. Chelsea describió el contenido del paquete de bienvenida y explicó el valor de los materiales en él contenidos. Animó a los afiliados a que revisaran el paquete de bienvenida para que se informaran mejor sobre sus beneficios y los recursos y programas de apoyo que tienen a su disposición. <p>Evaluación de Riesgos para la Salud y otros exámenes</p> <p>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 recordaba haber completado la Evaluación de Riesgos para la Salud cuando se afilió. Ella indicó, “me llamó y me hizo preguntas y, cada vez que necesité servicios, parecía que realmente le importaba. Me gusta que alguien se preocupe por nosotros.” Una afiliada indicó que ha sido afiliada desde el 2012 y que no recordaba haber llenado una Evaluación de Riesgos para la Salud. <p>Jun Lee y Kayla Cason brindaron un resumen general de la Administración de la Atención. Tanto Jun como Kayla contestaron las preguntas e inquietudes de los afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> El invitado de un afiliado preguntó sobre los servicios de administración de la atención para los menores de edad con Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (ADHD, siglas en inglés). Jun Lee compartió información sobre los servicios que la Administración de la Atención brinda para ayudar a los menores a sobrepasar toda barrera relacionada con el ADHD. 	<ul style="list-style-type: none"> A la afiliada se le dará seguimiento de Administración de la Atención para determinar

- El invitado de un afiliado preguntó en dónde se encuentra Louisiana Healthcare Connections. Chelsea explicó que LHCC tiene su oficina matriz en Baton Rouge, pero que es un plan de salud que está disponible en todo el estado.
- Ninguno de los afiliados presentes indicó estar inscrito en Administración de la Atención actualmente, ni que necesite estarlo.
- Una afiliada indicó que un árbol cayó sobre su casa esa mañana, lo cual ocasionó extensos daños. Ella declaró que nadie sufrió lesiones en el incidente.

Experiencias con proveedores de atención primaria y especialistas

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

- Una afiliada indicó que necesita un nuevo proveedor de atención primaria para su familia. Indicó también que actualmente recibe atención en _____ y que el tiempo de espera promedio para una cita programada es de dos horas o más. Dijo que esto interfiere con su trabajo. También compartió una experiencia con este consultorio. Indicó que LHCC le envió una postal para recordarle de sus vacunas contra la gripe para ella y sus hijos. Hizo una cita con _____ y pidió permiso para faltar al trabajo esa mañana. Indicó que ella y sus hijos pasaron seis horas en la sala de espera esperando su cita programada y, que cuando finalmente los pasaron a la sala de exámenes, esperaron otros 45 minutos sólo para que el médico entrara y les dijera que el consultorio no tenía la vacuna contra la gripe. Dijo que ella y sus hijos no pudieron vacunarse contra la gripe.
- Una afiliada indicó que su proveedor de atención primaria actual se está jubilando y que la están conectando con uno nuevo dentro del mismo grupo médico. Ella dijo que no necesitaba asistencia para encontrar a un nuevo proveedor de atención de la salud.

Chelsea pidió a los afiliados que describieran qué tan dispuestos están los médicos a escuchar y la calidad de sus visitas.

- Una afiliada indicó que siente que su proveedor no escucha a sus inquietudes. Dijo que siente como si ella tuviera que decirle al médico lo que está mal con ella y que después el médico trata lo que sea que ella dijo que era el problema.
- Una afiliada indicó que se siente cómoda haciéndole preguntas a su médico. Indicó que siente que recibe buena atención. Ella dijo que no le gusta el hecho de que los servicios de laboratorio no se brinden en el mismo lugar, pero añadió que su médico siempre programa la atención de seguimiento con ella antes de que se vaya de su consultorio.
- La invitada de un afiliado indicó que ella está en otro plan de salud y planea cambiarse a LHCC durante la Inscripción abierta. Ella dijo que siente que, como paciente de Medicaid, la tratan diferente. Siente que tiene que esperar más tiempo para sus citas que los afiliados comerciales y no siente que la visita se hace a fondo. Indicó que ha escuchado reseñas positivas de _____ e indicó que le gustaría ser una paciente ahí cuando haga la transición a LHCC.

qué asistencia está disponible para reparaciones a su hogar y refugio de emergencia.

- Se hará seguimiento para ayudar a la afiliada a encontrar un nuevo proveedor de atención primaria.
- Se informó a la afiliada que puede vacunarse contra la gripe gratuitamente en las farmacias del área y que puede obtener servicios de transporte gratuitos para trasladarla, a ella y a sus hijos, a una farmacia para que reciban la vacuna contra la gripe.

- La invitada de una afiliada indicó que ella también es afiliada de otro plan de la salud. Compartió que ha tenido que ir a tres médicos distintos para obtener las pruebas que necesitaba. Ella indicó que a su bebé se le diagnosticó incorrectamente y que debido a esto, tuvo que llevar a su bebé a la sala de emergencia, en donde se le hospitalizó debido a una infección grave de las vías respiratorias superiores. Ella compartió las quejas de la afiliada sobre _____ e indicó que siente como si tuviera que diagnosticarse ella misma y compartió su opinión de que el consultorio debiera “clausurarse” debido a que el personal no se interesa por los pacientes.

Servicios de transporte

- Los afiliados estaban informados acerca de los servicios de transporte. Todos indicaron que actualmente manejan ellos mismos a sus citas médicas.
- Una afiliada indicó que estaba a punto de usar los servicios de transporte para trasladarse a Shreveport, pero que terminó no necesitando el servicio.
- Shaterica (Community Health Services) suministró información 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.
- Chelsea recordó a los afiliados que, al solicitar transporte a un centro de atención urgente, no se necesita hacerlo con 48 horas de anticipación.

Servicios a los afiliados (Centro de Llamadas)

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

- Ninguno de los afiliados presentes había llamado jamás al centro de llamadas.
- Jun Lee proporcionó información sobre la línea de Consejo de Enfermería atendida 24/7 y Sandy brindó información sobre la Línea de Crisis atendida 24/7.
- Chelsea recordó a los afiliados que también pueden conectarse con LHCC por mensaje privado en los medios sociales y encontrar útil información y recordatorios de salud de LHCC mediante los medios sociales.

Recompensas para los afiliados – Programa CentAccount

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

- Todos los afiliados indicaron que conocen el programa de recompensas y que actualmente tienen tarjetas de recompensas CentAccount.

Servicios de Salud en la Comunidad

Shaterica proporcionó un resumen general del departamento de Servicios de Salud en la Comunidad. También compartió información sobre próximos eventos en la comunidad.

- Un afiliado compartió información sobre un evento de regreso a la escuela de una iglesia local que brinda útiles escolares a los niños.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La invitada de un afiliado indicó que en el río en Monroe se celebran eventos para la comunidad, como películas gratis, para las familias. Indicó también que le gustaría que LHCC celebrara eventos para los niños en el área local. ▪ Los afiliados indicaron que un mercado de granjeros locales se encuentra en West Monroe. Ninguno de los afiliados presentes usa el mercado de granjeros. <p>Enfoque de un socio de la comunidad: Extra Mile Amanda Manning, Directora, presentó un resumen de los servicios y programas de Extra Mile.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los afiliados apreciaron adquirir esta información. ▪ La invitada de un afiliado preguntó sobre los programas de capacitación laboral de la organización. Preguntó si Goodwill es la única organización con la que Extra Mile se asocia y Amanda explicó que trabajan con muchos socios empleadores locales y la invitó a visitarle y obtener una lista de socios locales de colocación laboral. <p>Preguntas e inquietudes adicionales de los afiliados El personal de Louisiana Healthcare Connections contestó las preguntas e inquietudes siguientes de los afiliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ninguno de los afiliados presentó más preguntas. <p>Encuesta de los afiliados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A cada uno de los afiliados se le proporcionó una Encuesta de 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 las 12:32 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.