

Martes, 24 de octubre de 2017

11:30 a.m. – 1 p.m.

Community Wellness Center (Centro de bienestar comunitario) de AmeriHealth Caritas Louisiana
3709 Jewella Avenue, Shreveport, LA 71109

1. Asistentes mediante llamada en conferencia:

Cinco miembros se unieron por teléfono.

2. Asistentes internos:

AmeriHealth Caritas Louisiana:

Faleshia Carrere, consultora de comunicaciones de proveedores

Shay Daniels, ejecutiva de cuentas de la red de proveedores II

LaTasha Delmore, asistente administrativa II

Sandra Díaz Martínez, educadora comunitaria

Artis Evans, educador comunitario

Andrea Flournoy, navegadora de salud comunitaria

Audrey Flournoy, coordinadora de relaciones comunitarias

Tricia Grayson, directora de comunicaciones y marketing

Lori Payne, coordinadora de Servicios culturales y lingüísticos adecuados (CLAS)

Patty Russell, administrador de cuidado II

Kyle Viator, presidente de Mercado

Pierre Washington, gerente de participación de miembros

Miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana:

26 miembros se unieron en persona

Socios comunitarios:

12 socios comunitarios se unieron en persona

3. Bienvenida

Pierre Washington, presidente del Consejo asesor de miembros y gerente de participación de miembros, dio la bienvenida a todos a la primera reunión de MAC en el Shreveport Community Wellness Center. Los miembros, socios comunitarios y asociados de AmeriHealth Caritas Louisiana presentes se presentaron a sí mismos.

Kyle Viator, presidente de Mercado, se presentó y agradeció a todos por su presencia. Dijo que era la mejor concurrencia de una reunión de MAC y agradeció su presencia.

Washington reiteró a los miembros que el personal está allí para ayudarlos con sus necesidades.

Sandra Díaz Martínez, educadora comunitaria, tradujo para los miembros hispanos presentes.

4. Distribución de las actas de la reunión e información general

Se ofreció a los asistentes una copia del programa y del paquete de la reunión para que los revisen. Las actas se aprobaron sin discusión.

5. Shreveport Community Wellness Center

Audrey Flournoy dijo a los asistentes que el Community Wellness Center es un recurso para los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana y la comunidad. Explicó que el centro está disponible sin costo y resaltó lo que el centro tenía para ofrecer. Los beneficios incluyen ejercicios virtuales, mamografías y otras evaluaciones de riesgo con Partners in Wellness, asistencia para programar citas con el proveedor de atención primaria (PCP) y organizar el servicio de transporte. Ella extendió una invitación a la fiesta grupal de bienvenida para los recién nacidos y para las futuras mamás y las que acaban de dar a luz para el día 25 de octubre de 10 a.m a 2 p.m.



6. CLAS, Materiales para miembros nuevos y Encuesta para hispanohablantes

Lori Payne, coordinadora de CLAS, identificó a los miembros que completarían una breve encuesta. "CLAS se asegura de que todos nuestros miembros tengan el mismo acceso y el mismo nivel de servicio, independientemente del idioma que hablan o su grupo étnico", dijo. Esto se hace obteniendo comentarios de los miembros sobre las experiencias que viven con los proveedores dentro de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Anthony Tisdale elogió a Audrey y Andrea Flournoy. Dijo que son amigables, cálidas y acogedoras. Dijo que AmeriHealth Caritas Louisiana realmente ha estado tratando de ver qué se puede hacer para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Un miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana preguntó sobre el programa de ejercicio físico virtual. Andrea explicó que era una unidad de juego conectada a la televisión de pantalla ancha. Hasta 20 personas pueden participar en actividades de ejercicio físico y deportivas, como el esquí y el salto en largo.

7. Próximos eventos de AmeriHealth Caritas Louisiana

Artis Evans, educador comunitario, invitó a los miembros a la fiesta grupal de bienvenida para los recién nacidos de la comunidad. Habló sobre los próximos eventos y le dijo a los miembros que pueden llamar para programar citas para mamografías sin cargo con Partners in Wellness. Partners in Wellness viene una vez al mes al Community Wellness Center para realizar exámenes o pruebas de detección.

25 de octubre: Fiesta grupal de bienvenida para los recién nacidos de la comunidad

26 de octubre: Vestirse para tener éxito

27 de octubre: Mes de la salud infantil (ejercicio virtual)

Andrea Flournoy dijo que todos los meses entregaría copias del calendario del Wellness Center a los miembros de la comunidad de Shreveport.

8. Contribuciones de los miembros sobre cómo mejorar las comunicaciones con los miembros

Se solicitaron los comentarios de los miembros con respecto a lo que les gustaría ver de AmeriHealth Caritas Louisiana. Washington abrió el espacio para iniciar el debate.

9. Historias de éxito

Evans compartió una historia sobre un miembro con una afección cardíaca. El miembro no asistió a una cita dos semanas antes. La cita fue programada en New Orleans, y el miembro no pudo llegar allá. No sabía que AmeriHealth Caritas Louisiana ofrece transporte. Evans pudo poner al miembro en contacto con un administrador de cuidado. El administrador de cuidado realizó una nueva cita para el miembro para la semana siguiente. El administrador de cuidado organizó el transporte desde Shreveport hasta New Orleans.

Andrea Flournoy describió haber escuchado a un miembro decir que "sentía que se estaba despertando" como una historia de éxito. Invitó a varios miembros a compartir sus historias.

Un miembro compartió que nunca había estado en una compañía de seguros que se preocupara por su bienestar. El miembro ha tenido cuatro derrames cerebrales masivos y ha estado en una silla de ruedas durante 10 años. El miembro pudo asistir a la reunión con un andador. El miembro expresó su agradecimiento por todo lo que AmeriHealth Caritas Louisiana y Andrea han hecho para que se sientan seguros.

Otro miembro pudo permanecer en Medicaid después de encontrar trabajo de jornada completa debido a la expansión de Medicaid.

Washington preguntó a los miembros si estaban teniendo problemas para ver a los proveedores.



Un miembro dijo que su unidad de estimulación nerviosa eléctrica transcutánea (TENS) fue denegada por el seguro. Andrea le dijo al miembro que los vincularía con algunos socios comunitarios que podrían brindar ayuda.

Washington dijo que este tipo de comentarios ayuda al MAC a asegurarse de que se presten los mejores servicios. Preguntó si otros miembros estaban teniendo problemas con los proveedores locales.

Un miembro dijo que estaba teniendo problemas para renovar su inhalador cada 30 días. El seguro está pagando una renovación cada sesenta (60) días ahora. Cada mes, el miembro se queda sin su medicación antes de los 60 días. Washington le dijo al miembro que se asegurará de que lo conecten con los recursos necesarios. Washington said that this type of feedback helps the MAC make sure the best services are being provided. He asked if any other members were having problems with local providers.

Washington preguntó a los miembros si sentían que estaban recibiendo suficiente información por parte del plan. Esto incluye materiales en la comunidad, cartelera, televisión o radio. Una vez más, pidió comentarios.

Un miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana sugirió que se proporcione a los proveedores información sobre el abuso de opioides. El miembro temía convertirse en adicto. Faleshia Carrere, Consultora de comunicaciones de proveedores, informó al miembro que los proveedores reciben la información y que Louisiana tiene límites. Aseguró al miembro que lo que se está recetando está dentro de los límites establecidos por el estado.

Otro miembro dijo que ningún proveedor incluido en el Directorio de proveedores acepta Medicaid. El miembro agregó que deben actualizarse los PCP y los especialistas. Carrere le preguntó al miembro si tiene el directorio más reciente. Ella dijo que es posible que el proveedor acepte Medicaid, pero el problema puede deberse al número limitado de pacientes de Medicaid que puede aceptar. Ella derivó al miembro a Servicios al Miembro para que reciba asistencia.

Un miembro dijo que había llamado a Servicios al Miembro a menudo porque había sido derivado a un especialista en dolor. El miembro dijo que necesita tratamiento. Carrere lo derivó a Living Beyond Pain, el programa de manejo del dolor de AmeriHealth

Caritas Louisiana. Andrea Flournoy acordó reunirse con el miembro y conectarlo con un Administrador de cuidado.

Un miembro, que había tenido tres infartos y tiene un marcapasos, dijo que no había tenido noticias de su Administrador de cuidado desde el mes de diciembre. El Administrador de cuidado solía llamar todos los días desde el año 2013. El miembro dijo que nadie llamó para comprobar si tiene sus medicamentos. Washington le aseguró al miembro que alguien hará el seguimiento de este problema. Andrea Flournoy acordó ayudar al miembro a encontrar un Administrador de cuidado que pueda ayudarlo con sus necesidades.

Otro miembro dijo que Andrea pudo ayudar a programar citas a tiempo, brindó asistencia con hábitos alimenticios más saludables y se comunicaba de vez en cuando.

Varios miembros no sabían que existía el Community Wellness Center de AmeriHealth Caritas Louisiana. Se les pidió que se reunieran con Andrea luego de la reunión.

Tricia Grayson, directora de Comunicaciones y Marketing, le pidió a Washington que brinde información general sobre los incentivos que los miembros pueden ganar. Incluyen tarjetas de regalo por completar su evaluación de riesgos para la salud y otras pruebas. Ella les preguntó a los miembros si recibieron tarjetas de regalo o su kit de bienvenida. Un miembro dijo que sus seis hijos son miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana. Cada año, antes de sus cumpleaños, los niños completan sus visitas de bienestar. Cada niño recibe una tarjeta de regalo una vez que se completa la documentación necesaria.

Carrere dijo a los miembros que pronto se emitirá una *Care Card* (tarjeta de atención). Washington luego dio más detalles sobre la *Care Card*. Dijo que es una tarjeta recargable, y que cuando los miembros completan las visitas de bienestar, los fondos se cargan en la tarjeta. Los miembros también pueden visitar un kiosco en su Wal-Mart local para completar la evaluación de riesgos para la salud y los fondos se cargan inmediatamente después de completarla.



10. Discusión sobre disparidades en materia de salud

Payne dijo que se necesitan los comentarios de los miembros para mejorar el alcance de CLAS. Payne dijo que las tasas para controlar la diabetes en los códigos postales locales de Shreveport eran malas. Ella dijo que AmeriHealth Caritas Louisiana desplegará una serie de actividades para ayudar a los miembros a controlar la diabetes en 2018. Dijo que cambiar los hábitos alimenticios y el comportamiento, que incluye la manera en que se preparan los alimentos, y realizar las pruebas de HbA1C pueden ayudar a los miembros a controlar la diabetes. Preguntó a los miembros sobre las maneras de ayudar a resolver el problema.

Un miembro dijo que tiene dificultades para mantener hábitos alimenticios más saludables. El miembro no puede hacer ejercicio físico debido a problemas con su espalda.

Payne dijo que AmeriHealth Caritas Louisiana quiere que los miembros participen. Ella dijo que dependerán de los comentarios de quienes tienen que lidiar con la diabetes y quieren mejorar.

Otro miembro dijo que come de manera saludable, pero tiene problemas para mantenerse activo. Esto le hizo subir de peso.

Martínez dio algunos consejos y compartió algunas cosas para tener cuidado y que pueden ayudar a evitar y controlar la diabetes. Ella dijo que es muy importante conocer el nivel de azúcar en la sangre, la presión arterial y el colesterol.

Un miembro indicó que sus medicamentos hacen que aumente de peso. Washington le preguntó a ese miembro si conocía el programa *Make Every Calorie Count* (hacer que cada caloría cuente). Dijo que los miembros que cuentan con administración de cuidado y a quienes un médico les haya dado el diagnóstico de obesos pueden cumplir con los requisitos. El programa permite a los miembros conectarse con un experto en dietética y obtener una membresía en un gimnasio. Los niños en el programa pueden recibir clases de natación sin cargo. Al miembro se le aconsejó que se conectara con un administrador de caso para recibir más información.

Payne agradeció a todos por los comentarios. Dijo que ayudarían a desarrollar los programas. Ella compartió los resultados de la investigación realizada sobre los miembros que hablan español. Existe la necesidad de mejorar las visitas prenatales. A Payne le gustaría recibir más comentarios de las madres que acaban de dar a luz para saber cómo fue la experiencia. Dijo que la discusión se podría completar mediante una encuesta por correo electrónico.

Washington pidió a todos los miembros que vieran a Flournoy para recibir un regalo por haber asistido.

La reunión finalizó.