

Actas de la reunión

Consejo Asesor de Miembros (MAC)

Gulf GSA



Jueves, 15 de febrero de 2018

11:30 a.m. – 1 p.m.

Myrtle Banks Building, Third Floor Conference Room

1307 Oretha Castle Haley Boulevard, New Orleans, LA 70113

1. Asistentes internos:

AmeriHealth Caritas Louisiana:

Pierre Washington, Lori Payne, Melissa Bezet, Dana Fischer, Michelle Bruce-Gibson, Tiffany Shaw, Josh Davis, Ke'Wannda Bell, Karena Hanert

Miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana:

Cuatro miembros participaron en persona

No son miembros:

William Jones

Socios comunitarios:

Dos socios comunitarios participaron en persona

2. Bienvenida

Pierre Washington, Presidente del Consejo Asesor de Miembros y Gerente de Participación de Miembros, dio la bienvenida a todos a la reunión del MAC en la localidad de New Orleans. Presentó a la Coordinadora de Servicios culturales y lingüísticos adecuados (CLAS), Lori Payne, y permitió que los miembros, los socios comunitarios y los asociados de AmeriHealth Caritas Louisiana se presenten.

Washington informó a todos que, por una cuestión de tiempo, pasarán al punto tres de la agenda, la discusión sobre la diabetes. Luego permitió que Payne se encargue de la reunión para abordar la siguiente sección.

3. Discusión sobre diabetes/CAHPS

Payne agradeció a todos por su asistencia y habló sobre cómo AmeriHealth Caritas Louisiana

encuentra cuáles segmentos de nuestros miembros mantienen sus tratamientos actualizados. "Este año nos estamos concentrando en el mantenimiento del control de la diabetes", dijo Payne. Ella habló sobre cómo AmeriHealth Caritas Louisiana va a comenzar a centrarse en los miembros que tienen diabetes y no están siguiendo el tratamiento adecuado. Este año, AmeriHealth Caritas Louisiana realizará eventos sobre HbA1C para nuestros miembros, que incluyen evaluaciones de riesgo tales como exámenes de la vista y análisis de sangre. "Es fácil para nosotros realizar estos eventos", dijo Payne. Ella cedió la palabra para que los miembros compartan qué los lleva a participar en eventos comunitarios. Un miembro dijo que si un evento la beneficia, ella va. También mencionó que, es más probable que asista si alguien que conoce, como su Administrador de cuidado, le habló del evento. Tener transporte adecuado también sería efectivo. Washington mencionó que Southeastrans será nuestro nuevo proveedor de transporte, y que esta información será útil con la transición. Luego, Washington preguntó si los miembros alguna vez habían oído sobre el programa "Where's My Ride" (Dónde está mi transporte). Un miembro mencionó que sí, pero que el proveedor de transporte anterior la había hecho esperar demasiado para recogerla y que los conductores manejan demasiado rápido.

Cuando entró otra miembro, Washington se presentó y le preguntó cómo había ido a la reunión. La miembro dijo que tomó el autobús, pero como la dirección de la reunión que le habían proporcionado era incorrecta, llegó tarde. Donna Betzer preguntó si los miembros asistirían más a los eventos si estuvieran con sus grupos de la iglesia, y los miembros dijeron que no.

Una vez más, Payne preguntó qué haría que los miembros asistieran a los eventos. Un miembro mencionó hacer publicidad y proporcionar transporte. "Si los miembros no van a sus evaluaciones de riesgo, ¿por qué vendrían a nuestros eventos?" Preguntó



Payne. Melissa Bezet preguntó si habría incentivos, como cupones, para atraer a nuestros miembros. El grupo estuvo de acuerdo en que algo como una tarjeta perforada sería útil para hacer que los miembros sigan asistiendo a eventos múltiples para cambiar su comportamiento.

Ke'Wannda Bell indicó que los mensajes de texto son otro método que usamos para recordar a los miembros sobre los eventos y las interrupciones en la atención. Washington le avisó a la miembro que Bell y Fisher estarían en contacto con ella para garantizar que podamos brindarle la atención adecuada.

Luego, Washington preguntó si los miembros recibieron las encuestas de Evaluación del consumidor de los proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS)[®]. "Nos ayuda a tener la certeza de que le estamos Brindando una buena atención", dijo Washington. Una miembro indicó que completó la encuesta el año pasado y que estaba familiarizada con ella.

Otra miembro preguntó sobre sus analgésicos y por qué su suministro se había reducido a solo 28 comprimidos por mes. Michelle Bruce-Gibson mencionó que esto es una ley estatal y que abordará el tema con la miembro luego de la reunión para que reciba la dosis correcta.

tener más información sobre los cambios en las farmacias. Dijo que las farmacias le estaban dando precios diferentes, así que Bruce-Gibson le dijo que llamara a los Servicios de farmacia cuando recogiera sus recetas médicas.

"Parece que a todos les gustaría recibir ayuda con diferentes preguntas sobre medicaciones y cómo comunicarse con alguien", afirmó Bezet. Luego preguntó, "¿Qué pasaría si le enviáramos información sobre sus afecciones, por ejemplo, sobre la diabetes? ¿Preferiría recibir ese tipo de información de su médico?" Los miembros indicaron que preferirían recibirla de parte de sus proveedores de atención primaria (PCP).

Dos miembros manifestaron sus inquietudes con respecto a que los PCP del Centro de Salud Comunitario St. Thomas cambian constantemente sin su consentimiento y no verifican su información vital en su totalidad. Bruce-Gibson le dijo a uno de los miembros que le pidiera a Sarah una lista de los PCP a los que se podría cambiar.

Una persona que no es miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana habló sobre cómo su plan actual no estaba cubriendo los servicios que necesitaba y que tenía que pagarlos de su bolsillo. Washington le dijo que Bruce-Gibson le brindaría información sobre AmeriHealth Caritas Louisiana si quería realizar el cambio.

4. Encuesta al miembro

Payne abordó el tema de la encuesta para preguntar a los miembros cómo les gusta recibir información y qué es lo mejor para ellos. Payne presentó a Donna Betzer y mencionó que estaremos trabajando con ella en el futuro.

1. ¿Qué tipo de información quiere o necesita como miembro?

Una miembro mencionó que para ella es suficiente con que su tarjeta funcione. Mencionó que ha estado teniendo inconvenientes para que le paguen una de sus medicaciones, y Bruce-Gibson ofreció tratar de obtener asistencia para ella para que pueda recibir su receta médica completa.

2. ¿Desea recibir más o menos información de parte de AmeriHealth Caritas Louisiana?

Una miembro dijo que sería útil recibir más información. Cuando Payne le preguntó qué información preferiría, ella dijo que sería bueno

3. Hablemos sobre boletines informativos, cartas, volantes y otros materiales enviados por correo. ¿Ha recibido alguno de AmeriHealth Caritas Louisiana? ¿Los lee? ¿Por qué sí o por qué no?

Los miembros declararon que reciben nuestras cartas y boletines informativos por correo. Algunos miembros dijeron tener problemas para leer y comprender los materiales que enviamos.

4. ¿Tiene un teléfono móvil? ¿Es un teléfono inteligente (pantalla táctil)? ¿Prefiere mensajes de texto o llamadas telefónicas? ¿Por qué? ¿Qué tipo de mensajes preferiría recibir por texto?

Uno de los miembros dijo que le gustaría recibir textos sobre lo que necesita saber sobre nuestro plan médico. Bezet preguntó, "¿Qué pasa con los recordatorios de las visitas a los médicos?" Un miembro indicó que generalmente reciben recordatorios de su PCP. Otra miembro dijo



que solo le gusta usar su teléfono celular para llamadas y que preferiría recibir una llamada telefónica antes que un mensaje de texto. Payne preguntó, "Si le enviáramos un mensaje de texto, sería simple. ¿Qué tipo de información le gustaría recibir?" Una miembro indicó que le gustaría saber sobre los próximos eventos comunitarios en el área.

5. ¿Tiene acceso a Internet? ¿Cómo accede (tableta, teléfono inteligente, computadora de trabajo, computadora del hogar o computadora de la biblioteca)? ¿Con qué frecuencia usa Internet?

Los miembros declararon que o bien no tenían acceso a Internet o que no sabían cómo usarlo y que sus nietos los ayudaban a usarlo.

6. ¿Tiene una cuenta de correo electrónico? ¿Con qué frecuencia revisa su correo electrónico? ¿Qué utiliza para revisar sus cuentas de correo electrónico (tableta, teléfono inteligente, computadora de trabajo, computadora del hogar o computadora de la biblioteca)? ¿Qué tipo de cosas le gustaría que AmeriHealth Caritas Louisiana le envíe por correo electrónico? ¿En qué casos no prefiere el correo electrónico?

Una miembro dijo que tiene una cuenta de correo electrónico pero nunca la revisa.

7. ¿Usa las redes sociales? ¿Cuáles sitios o aplicaciones? ¿Con qué frecuencia revisa sus redes sociales? ¿Qué utiliza para revisar sus cuentas de redes sociales (tableta, teléfono inteligente, computadora de trabajo, computadora del hogar o computadora de la biblioteca)?

Los miembros mencionaron que nunca habían usado redes sociales, o que si lo hicieron, nunca las revisaron.

8. ¿Cuáles son sus maneras preferidas de recibir información de parte de AmeriHealth Caritas Louisiana? (Primero lea la lista, luego permita que los miembros seleccionen todas las que quieran).

- Correo de EE. UU.: sí, prefieren esto.
- Correo electrónico: no.
- Llamada telefónica: sí.

- En persona: sí, Administradores de cuidado.
- Mensajes de texto: sí, pero que sean simples.
- PCP: no.
- Sitio de Internet: no.
- Aplicaciones móviles: no; cuando se les preguntó si tenían nuestra aplicación, dijeron que no.
- Redes sociales: no.
- YouTube: no.
- A través de su iglesia u otra organización comunitaria: no.

9. ¿Hay alguna otra manera en la que preferiría recibir información de AmeriHealth Caritas Louisiana que no hayamos mencionado?

Una miembro indicó que preferiría las visitas domiciliarias.

A continuación, Payne agradeció a todos por su participación y permitió que Washington presentara información sobre las Care Cards.



5. Análisis con los asistentes de la AmeriHealth Caritas Louisiana Care Card, la aplicación móvil y otras iniciativas de los miembros

Washington utilizó una presentación de PowerPoint para brindar información sobre la aplicación móvil, además del volante de la aplicación móvil que se ofrecía a los miembros de la reunión. "Nuestra aplicación mostrará su tarjeta de miembro, los medicamentos que está tomando; hay muchas funciones disponibles con nuestra aplicación móvil".

Washington volvió a conversar sobre las Care Cards. Explicó que es una tarjeta de regalo recargable que permitirá a los miembros ganar dinero cuando asistan a ciertas cosas, como visitas al PCP y evaluaciones de riesgo. "Incluso cuando no haya dinero en la tarjeta, puede usarla para obtener descuentos en diferentes cosas, excepto tabaco y alcohol. Puede usarla en Walmart, Fred's, Dollar General, etc.", dijo Washington. Un miembro preguntó si uno recibe puntos y Washington dijo que en lugar de recibir puntos, uno recibe dinero.

Una miembro dijo que recibió una llamada de alguien que le había contado sobre la tarjeta, pero que aún no la había recibido. Otra miembro tenía una en su bolsa pero no sabía cómo usarla. Bezet preguntó si les habían explicado la función de la tarjeta, pero no les habían enseñado cómo usarla. Bezet le dijo a los miembros que pueden usarla como una tarjeta de crédito normal y, si en la tarjeta hay dinero, ese monto se descontará de su compra. Payne sugirió que los miembros llamen a Servicios al Miembro para verificar su saldo y que les expliquen cómo usar la tarjeta.

Washington continuó brindando información de la presentación de la aplicación móvil. "Puede encontrar diferentes médicos, diferentes recursos en su comunidad y su tarjeta de identificación", dijo Washington. Mostró a los miembros cómo buscar proveedores, farmacias, hospitales y otros recursos dentro de la aplicación. Bruce-Gibson explicó a los miembros que pueden cambiar de farmacéutico simplemente llamando a la nueva farmacia que elijan.

Luego Washington mostró más funciones especiales de la aplicación. "Puede ver los medicamentos que está tomando y a qué hora se supone que debe

tomarlos". También les contó sobre el Portal del miembro y cómo puede ayudar a los usuarios a administrar su historial médico. "¿Le interesaría ver su historial médico y cómo puede administrar sus medicamentos?", preguntó Washington. Los miembros coincidieron en que sería útil.

Luego, Washington preguntó, "¿Qué servicios ofrecemos que realmente le gustan?" Los miembros coincidieron en que realmente disfrutaban de los planes de atención dental y cuidado de la vista. Otra miembro mencionó que le gusta su Administrador de cuidado, y que la llame para saber cómo está y que vaya a verla. A otra miembro también le gusta tener a un enfermero que la llama día por medio para ver cómo está.

"Si ya no estuviera en nuestro plan médico, ¿qué extrañaría?", preguntó Washington. Los miembros respondieron, "¡Todo!"

6. Discusión sobre el Community Wellness Center (Centro de Bienestar Comunitario) de AmeriHealth Caritas Louisiana — New Orleans

Washington habló sobre el Centro de Bienestar Comunitario en New Orleans que AmeriHealth Caritas Louisiana inaugurará este año, similar a nuestro Centro de Bienestar en Shreveport. Luego preguntó dónde piensan los miembros que deberían poner el Centro de Bienestar Comunitario y qué actividades les gustaría ver en el centro. Los miembros piensan que ubicar el Centro de Bienestar Comunitario cerca de los edificios altos de apartamentos sería una buena opción porque hay muchas personas en esa área. Los miembros dijeron que les gustaría ver bingo, baloncesto, costura, juegos de Navidad y salud de los hombres. Los miembros querían actividades para ayudarlos a mantenerse activos.

Bezet preguntó a los miembros si había una ubicación determinada donde pondrían el Centro de Bienestar. Dijeron en cualquier lugar que disponga de transporte público o en un área segura. Un miembro que vivía cerca del espacio de encuentro recomendó ubicarlo en Martin Luther King Drive. Washington preguntó si estarían interesados en realizar evaluaciones de riesgo médico, clases de cocina y actividades para sus



nietos en el Centro de Bienestar Comunitario. Los miembros estuvieron de acuerdo en que estarían interesados en todas estas opciones.

y dijo que nos mantendríamos en contacto. La reunión finalizó.

7. Historias de éxito/mayor alcance de los miembros

A continuación, Washington agradeció a todos por su presencia. "La pregunta final es, ¿qué podemos hacer para que lo que estamos haciendo sea aún mejor?", preguntó Washington. Los miembros dijeron que no tienen ningún problema. Bezet preguntó qué hizo que los miembros eligieran a AmeriHealth Caritas Louisiana en vez de otro plan médico. Un miembro mencionó que nuestros beneficios se veían mejor que los de otros planes. Payne preguntó a los miembros qué haría que dejaran AmeriHealth Caritas Louisiana, y los miembros dijeron que no se irían y que no deberíamos cambiar.

Un miembro preguntó sobre su membresía en el gimnasio y mencionó que aún no había podido obtenerla. Dijo que había hablado con un nutricionista para participar del programa "*Make Every Calorie Count*" (Hacer que cada caloría cuente), pero no estaba seguro de cómo obtener su membresía. Bruce-Gibson le brindó información y el número para llamar para iniciar su membresía.

Washington preguntó si alguien quería hacer alguna pregunta final, agradeció a todos por sus comentarios positivos y elogió a los miembros por brindar tan buena información. Mencionó cómo AmeriHealth Caritas Louisiana utiliza esta información para la revisión del estado, y que estará utilizando las sugerencias para el Centro de Bienestar Comunitario de New Orleans para ayudar a ofrecer a los miembros los mejores servicios que AmeriHealth Caritas Louisiana pueda darles. Agradeció a todos los miembros y asociados por haber asistido y les recomendó que vieran a Michelle Bruce-Gibson, Dana Fisher, Ke'Wannda Bell y Josh Davis para que los ayudaran con las cuestiones pendientes que pudieran tener.

Luego Payne agradeció a todos por asistir