

**Healthy Louisiana**  
**Reunión del comité asesor de educación sobre salud**  
**Resumen de actas – Tercer trimestre: septiembre de 2020**

**Contacto del plan médico:** Kim Chope

**Asunto:** Servicios para Miembros

**Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Inscripción abierta
- Actualización sobre COVID-19
- Actualización sobre el huracán Laura
- Informe sobre los Servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS) y el Health Disparities Program

**Presentaciones**

- Peter Lambousy, director de marketing del plan Medicaid para Healthy Blue, agradeció a todos por participar en la reunión, ya sea vía WebEx o por teléfono.
- Kindoll Lamotte, miembro de Healthy Blue, se unió a la reunión.
- Durante las presentaciones, Patricia Prudhomme, directora de desarrollo del Center for Health Services de SWLA, habló sobre la situación actual del área de Lake Charles luego del huracán Laura. Habló sobre la destrucción de la infraestructura y cuánto tiempo llevará el proceso de reparar y restablecer el sistema de servicios. Patricia también mencionó algunas organizaciones cuya colaboración fue fundamental para el área de Lake Charles durante esta crisis.
- Las tareas de estas organizaciones fueron:
  - Off The Grid Missions - Asistir a la comunidad de personas con deficiencias auditivas para que puedan expresar lo que necesitan.
  - Watts of Love - Proveer servicio de luz solar en caso de desastres.

**Actualizaciones del plan médico**

- Actualmente, la cantidad total de miembros es 301,032.
- Se han incorporado muchos miembros nuevos debido al impacto económico causado por la pandemia de COVID-19.
- Cuando comenzó la pandemia de COVID-19, éramos 267,000 miembros.
- En total, el programa Louisiana Medicaid ha sumado 144,000 miembros durante los últimos 5 meses.
- La renovación anual y recertificación de los miembros se suspendió desde el 1.º de abril de 2020. Como no hay una fecha definida de cuándo se reactivará el proceso, se adoptará un enfoque gradual.
- La renovación de la cobertura cada año conforme a la verificación de ingresos comenzó en 2018-2019. La renovación activa y la verificación no eran así durante los primeros cinco años.

- Debido a la pandemia de COVID-19, los miembros son más renuentes a ir al médico, excepto en caso de emergencia. El estado recomienda que todos se coloquen la vacuna contra la gripe, ya que esto contribuye a detener la propagación del coronavirus.
- Los consultorios médicos ofrecen el servicio de telesalud.

### **Inscripción abierta**

- La inscripción abierta comienza el 15 de octubre de 2020 y continúa hasta el 30 de noviembre de 2020. Durante este periodo, los inscritos tendrán la opción de elegir un plan médico.
- A partir de septiembre, se enviarán, por correo, cartas con información sobre los planes e instrucciones sobre cómo cambiar de plan durante la inscripción abierta a todos los inscritos que estén comprendidos en este periodo de inscripción abierta.
- Los inscritos que hayan optado por recibir correos electrónicos o mensajes de texto, recibirán la información por estos medios electrónicos. Para recibir correos electrónicos y/o mensajes de texto, los inscritos pueden registrarse en [myplan.healthy.la.gov](https://myplan.healthy.la.gov).
- Los inscritos pueden realizar un cambio en la cobertura de atención de la salud, en la aplicación móvil Healthy Louisiana, en línea aquí [myplan.healthy.la.gov](https://myplan.healthy.la.gov) o llamando al número gratuito 855-229-6848. La aplicación móvil Healthy Louisiana es gratis y está disponible para su descarga en dispositivos Apple y Android.
- La inscripción abierta es el único momento en que los inscritos en Medicaid pueden cambiar el plan médico sin un motivo justificado, fuera del periodo de inscripción inicial.
- Si el inscrito desea mantener su plan médico actual, no es necesario que haga nada. El inscrito continuará con su plan médico durante otro año, siempre y cuando aún sea elegible para Medicaid.
- Los planes médicos comenzarán a recibir información sobre los nuevos inscritos el 28 de noviembre de 2020. Todas las asignaciones de planes médicos se realizarán el 30 de noviembre de 2020. A partir del 1.º de diciembre de 2020, se comenzarán a enviar, por correo, las cartas de confirmación a los inscritos.
- El estado suspendió la inscripción abierta en 2019.
- El estado rescindiré las concesiones de RFP hechas a los planes médicos.
- Se emitirá una nueva RFP durante el primer trimestre de 2021.

### **Actualización sobre COVID-19**

- **Efectos en la elegibilidad para la membresía**
  - Optimización de las solicitudes de Medicaid a fin de garantizar el acceso a la cobertura.
  - Los que están actualmente inscritos no perderán la cobertura por ningún motivo; excepto en caso de fallecimiento, traslado permanente fuera del estado o solicitud para finalizar la cobertura.
- **Operaciones basadas en las directivas de LDH**
  - Cobertura de análisis de laboratorio, ofertas de telemedicina; suministro de farmacia para 90 días, autorizaciones previas extendidas, exención de copagos; cantidad de DME para 90 días, autorizaciones previas extendidas; otras extensiones de autorizaciones previas; suspensión de UM en hospital; sin efecto negativo en la calidad y los programas VBP; sin visitas F2F a proveedores o CM; aceptación únicamente de políticas que reduzcan la carga administrativa; acreditación alineada con orientación del NCQA ; suspensión de reasignación de miembros; flexibilidad de los requisitos de NEMT
  - Para obtener información actualizada, visite el sitio web de la Louisiana Office of Public Health aquí [ldh.la.gov/coronavirus](https://ldh.la.gov/coronavirus).

## Atención cultural y lingüísticamente apropiada (CLAS)

- La misión de los Servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS) y del Health Disparities Program de Healthy Blue es ayudar a mejorar el estado de salud de sus miembros garantizando servicios orientados al cliente y enfocados en este que sean culturalmente competentes y lingüísticamente apropiados.
- **Elementos principales/análisis**
  - Los Servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS) de Healthy Blue y el Health Disparities Program se centran en mejorar el estado de salud de nuestros miembros garantizando servicios orientados al cliente y enfocados en este que sean culturalmente competentes y lingüísticamente apropiados.
  - Mediante investigación, análisis, programas y estrategias, estamos abordando las disparidades en salud, en un esfuerzo por satisfacer las necesidades especiales de distintos sectores. Los programas de salud multiculturales comprenden: My Diverse Patients, Creating an LGBT-Friendly Practice, Delivering Better Asthma Care, Breast Cancer Screening for African American Women y Caring for Children with Attention Deficit Hyperactivity Disorder.
  - **Las 3 razas/etnias principales de Healthy Blue LA**
    1. Negro o afroamericano (39.27%)
    2. Caucásico (29.29%)
    3. Asiático (0.96%)

**\*29.96% no indicó raza/etnia\***
  - Prácticamente el 40% de los miembros que indicaron la raza/etnia son negros o afroamericanos. El segundo grupo más grande es el caucásico.
  - Entre los miembros que completan las encuestas CAHPS, la cantidad de miembros negros o afroamericanos con enfermedades crónicas está disminuyendo año tras año, mientras que la cantidad de miembros caucásicos con enfermedades crónicas aumenta cada año.
  - La población negra o afroamericana es mayor en Healthy Blue que en Anthem, en su totalidad.
  - Con 264,636 miembros, el español fue el idioma prevalente entre otros idiomas distintos del inglés. Esto refleja los datos del estado.
  - El análisis de disparidades incluyó las métricas de HEDIS que forman parte del conjunto de criterios de acreditación del NCQA para Medicaid 2020, marcadas con un asterisco.
  - Las mediciones de HEDIS (de MY 2018) con disparidades estadísticamente significativas y con brechas mayores en comparación con el índice de HEDIS, entre los miembros caucásicos, incluyeron SPD (adherencia), MMA, AMM, y IET (participación).
- **Problemas o barreras/oportunidades**
  - **Barreras**
  - Barreras lingüísticas que tienen como resultado un idioma sin especificar ni identificar para comunicarse apropiadamente con los miembros.
  - Falta de conocimiento sobre servicios, educación y herramientas entre los proveedores.
  - **Oportunidades de mejora**
  - Objetivos para 2020
    1. Brindar educación continua a los asociados.
    2. Realizar ejercicios de análisis en profundidad de las principales métricas de desempeño para identificar las áreas de oportunidad en relación con las disparidades.

3. Llevar a cabo un análisis de barreras y riesgos con grupos de miembros y proveedores a fin de identificar las áreas de oportunidad de desarrollo de las intervenciones clave en el abordaje de las barreras y las disparidades.
4. Seguir colaborando con representantes del área de relaciones con proveedores para identificar las áreas carentes en la comunidad de proveedores a fin de impulsar propuestas educativas y determinar planes de acción.
5. Planificar comunicar la disponibilidad a través del boletín informativo de proveedores y la conferencia de proveedores.
6. Ampliar la participación de los proveedores a través de propuestas educativas relacionadas con el Multicultural Health Distinction Program.

## **Aporte**

- Robert Blue, enlace de los grupos indígenas de Healthy Blue, manifestó que Healthy Blue efectivamente ofrece servicios culturalmente apropiados. También señaló que la cultura no es solo la raza, la etnia o la religión. La cultura es todo y comprende la procedencia, el estatus y el género. Procuramos incorporar todo lo que nuestros miembros necesitarían al recibir servicios culturalmente apropiados.
- Kindoll Lamotte, miembro de Healthy Blue, habló durante los debates abiertos y dijo “gracias por permitirme escuchar la conferencia telefónica. Estoy muy conforme con los servicios que recibí de Healthy Blue hasta la fecha. Ustedes han sido muy instructivos. Solo quiero agradecerles”. Peter Lambousy, director de Marketing, agradeció a Kindoll por hacerse tiempo para participar de la reunión. Peter también le dijo a Kindoll que contar con la participación de un miembro en la conferencia telefónica es muy importante.
- Peter Lambousy le preguntó a la miembro Kindoll Lamotte qué pensaba del programa Medicaid. Qué tan eficaz consideraba que era el estado para comunicar y enviar avisos. Kindoll contestó “No ha sido para nada difícil. Recibo muchas cosas por correo que me mantienen actualizada, especialmente con mis hijos. Me mantienen al tanto o me avisan cuando es el momento de hacer una visita de bienestar. Incluso en mi caso, me mantengo actualizada con ese tipo de cosas. Consulto a muchos especialistas con el programa Medicaid. Veo a un neurólogo, un dermatólogo y un optometrista”. También agregó que sus dos hijos consultan a especialistas en salud del comportamiento. Si tiene alguna pregunta, dijo que llama a Tracy Smith, de Healthy Blue, que siempre es muy servicial.
- Peter le comunicó a Kindoll que nuestro equipo de administración de casos podía ayudar cuando alguien necesita localizar a una persona. Brooke Deykin, directora de administración de casos de Healthy Blue HCMS, le dijo a Kindoll que le indicara su información de contacto a Tracy para que un administrador de casos se comuniquen con Kindoll.
- Kindoll indicó que desde la pandemia de COVID-19 y el huracán, Healthy Blue ha estado presente con actualizaciones y enviando información sobre sitios donde podemos recurrir si necesitamos asistencia. “Cuando tengo problemas, recibo llamadas por teléfono y correos electrónicos sobre sitios donde puedo ir, o cosas que puedo hacer. Si tengo a cargo adultos mayores, cosas que puedo hacer por ellos. Les pondría A++”.
- Kathy Victorian, directora de marketing regional de Healthy Blue Medicaid, anunció que Healthy Blue distribuirá 2,000 cajas de comida en Lake Charles el próximo miércoles. Kathy le dijo a Patricia Prudhomme y Monette Kilburn que les enviaría una copia del volante aprobado para que lo distribuyan a nuestros socios comunitarios en el área de Lake Charles. El volante también se publicará en nuestras redes sociales. Healthy Blue se asociará con la United Cajun Navy. Solo se entregarán a las personas en sus vehículos en el sitio de distribución.