

BAYOU HEALTH REPORTING

REPORT INFORMATION

Health Plan ID: 2162519
Health Plan Name: Healthy Blue
Health Plan Contact: Kim Chope
Health Plan Contact Email:kim.chope@amerigroup.com
Report Quarter: 1st Quarter 2021
Date Completed:

Document ID: 139
Document Name: Member Advisory Council (Minutes)
Reporting Frequency: Quarterly
Report Due Date: April 30, July 31, October 31, and January 31
Subject Matter: Member Services
Document Type: Word Document

Definitions and Instructions:

- **Reporting Quarter**

Primer trimestre, marzo de 2021

- **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Encuesta sobre los beneficios de valor agregado
- Debate grupal

- **Presentaciones**

- Todos los asistentes indicaron su nombre, su cargo y la organización que representaban.
- Peter Lambousy, director de marketing de Healthy Blue, declaró que durante esta reunión se debatiría la encuesta sobre los beneficios de valor agregado (VABS): servicios no cubiertos actualmente por Medicaid pero valiosos para los miembros.

- **Actualizaciones del plan médico**

- Cantidad total de miembros actuales: 330,729

- Este crecimiento se debe al desempleo. Este aumento es en todos los planes de Medicaid.
- Hay 200,000 miembros nuevos en Louisiana desde marzo 2020.
- El Gobierno estatal y el federal han congelado y bloqueado la membresía.
- Ningún miembro debe presentar la información de elegibilidad y renovación hasta que finalice la emergencia.
- El Estado sigue enviando cartas de elegibilidad. Si no responde a la carta, no perderá la cobertura.
- Los miembros recibirán un aviso del Estado cuando se vuelva a activar la elegibilidad.
- Hubo un contrato de emergencia emitido por Louisiana Department of Health (LDH).
- El contrato original con el Estado (renovado en febrero de 2015) era un contrato de 3 años con dos prórrogas disponibles de 1 año, con vigencia hasta diciembre 31, 2019.
- Cuando se lanzó la solicitud de propuestas (RFP), hubo algunas protestas por la forma en que se la calificó. El gobernador emitió un contrato de emergencia para garantizar la continuidad del programa. Ese contrato era desde enero 1, 2020 hasta diciembre 31, 2020.
- No se tomó ninguna decisión sobre esa RFP, por lo que el LDH decidió descartarla. Hubo algunas inconsistencias en la calificación, pero también hubo una nueva administración bajo el Dr. Courtney N. Phillips. El LDH sintió que, debido a la epidemia de la COVID-19 y a muchas emergencias como los huracanes, sería prudente rehacer la RFP con diferentes tipos de objetivos estratégicos relativos a la pandemia de la COVID-19. Se anularon las concesiones que, en ese momento, se habían otorgado a Healthy Blue para el contrato de 2020.
- Volvemos a una nueva RFP. Esperamos publicar esta RFP en algún momento de la primavera. Responderemos a ella y estamos seguros de que seguiremos atendiendo a esta población.
- Conforme a esta RFP, el contrato entraría en vigencia el 1.º de enero de 2022.
- **Encuesta sobre los beneficios de valor agregado**
 - **Enlace de recursos comunitarios**
 - Un sitio web que muestra los programas, beneficios y servicios comunitarios gratuitos o de bajo costo disponibles para ayudarlo a satisfacer sus necesidades vitales
 - El sitio web ofrece información actualizada con los recursos disponibles actualmente en su zona para aumentar su independencia y estabilidad, y para mejorar su salud y bienestar general
 - **Ejemplos de enlace de recursos comunitarios (posibles servicios disponibles)**
 - Servicios locales relacionados con la vivienda, los alimentos y otros bienes; el empleo; el transporte; el cuidado de niños (o el cuidado a cualquier edad); y la educación sobre salud y cuidado
 - Recursos relacionados con la asistencia financiera y los beneficios gubernamentales, así como con la educación financiera relacionada con los seguros, los préstamos y la preparación de los impuestos
 - Servicios jurídicos si tiene un problema legal y no puede pagar un abogado
 - Peter explicó cómo utilizar el enlace: al ingresar su código postal, aparecerán todos los recursos y las organizaciones en esa zona. También mencionó que los médicos están empezando a utilizar el enlace para encuestar a los miembros.
 - Alisa Stevens de Safe Sleep Task Force y SWLA Center for Health Services: Actualmente utilizo esta encuesta para SDOH (Determinantes Sociales de la Salud) para pacientes y clientes. ¿Este enlace es el mismo que el de la plataforma Aunt Bertha? Peter respondió que sí, pero Anthem lo denominó Enlace de Recursos Comunitarios, y ofrece la misma información.
 - Alisa: Trabajamos en la plataforma a través de Daughters of Charity y Louisiana Primary Care Association (LPCA), y es muy útil porque tenemos sitios en Lake Charles, Oberlin, Crowley, y Lafayette. Si está en Lake Charles y recibe una llamada de un paciente en Lafayette y no sabe qué hay disponible, es una forma muy útil de obtener la información. Durante los huracanes, había personas en Dallas y eran pacientes. Nos llamaban,

y nosotros poníamos ese código postal y encontrábamos recursos para ellos en las zonas de Dallas y Houston. Por mi parte, no puedo ejecutar informes, pero Daughters of Charity y LPCA pueden hacerlo.

- Peter: Healthy Blue llevó a cabo un programa piloto, y estoy tratando de conseguir financiamiento para ampliarlo a otras organizaciones comunitarias. Los proveedores están haciendo remisiones a diferentes organizaciones. Hemos otorgado cinco subvenciones de \$10,000 a cinco organizaciones comunitarias diferentes para que cerraran el círculo de las remisiones. Una cosa es hacer la remisión, pero otra cosa es saber si el miembro recibió ayuda. Algunos proveedores se ocupan de la tarea administrativa de corroborar si el miembro recibió ayuda y actualizan esa información. La subvención de \$10,000 es para cubrir todo el año. Pedimos a las organizaciones que entren en el sistema Aunt Bertha o respondan a un correo electrónico dirigido al administrador de la organización comunitaria por el sitio Aunt Bertha. Pueden confirmar la remisión por correo electrónico o entrar en el sistema. Confirmarán que recibieron la remisión, se pondrán en contacto con el miembro y posiblemente informarán si han podido ayudarlo.
- Con este proyecto, intentamos entender mejor las remisiones y el flujo de información; si es de ayuda dar a alguien un número de teléfono. (¿Es algo útil o el miembro necesita más ayuda para navegar y entenderlo?)
- **Programas de financiamiento flexible**
- Los fondos flexibles son fondos (a menudo a través de tarjetas de regalo, vales o cheques) que se utilizan para pagar la comida, la vivienda u otras necesidades que a menudo no se proporcionan a través de los programas federales o estatales existentes.
- Se trata de beneficios adicionales de salud que no le cuestan más dinero.
- **Ejemplos de programas de financiamiento flexible**
- Un monto fijo y de por vida de dólares que suele oscilar entre \$1,500 y \$3,000, por miembro, que podría ayudar con lo siguiente:
 - Fondos para ayudar con la vivienda y el alquiler: pagar una parte del alquiler o conseguir que una persona “se ponga al día” con el alquiler, las tarifas de solicitud de alquiler, los depósitos (de seguridad y de servicios públicos), los gastos de mudanza.
 - Fondos para las necesidades del hogar: muebles, utensilios de cocina o artículos de limpieza.
 - Fondos para comprar alimentos, ropa y demás artículos de primera necesidad para el hogar.
- Peter: Tendrán que dar a conocer esto, ya sea para el momento postoperatorio o desde el punto de vista de las personas sin hogar. La entrega de \$3,000 por miembro a 300,000 miembros lo convierte en un programa de \$90 millones. Debe haber ciertos parámetros en torno a este programa para que pueda ser escalable y de bajo precio para todos los implicados.
- Alisa: Me parece estupendo porque conozco personas que no tienen hogar. Es posible que haya agencias a las que no les quede dinero. En este momento, Calcasieu Parish Police Jury (CPPJ) solo está ayudando a las personas con asistencia para el alquiler que se vieron afectadas por la COVID-19. Nos vimos afectados por dos huracanes. Hay gente que no tiene un hogar y ha perdido su trabajo, y en este momento, no hay dinero para ayudar a los damnificados por los huracanes. Sugiero una norma de ingresos que podría ser un parche si no hay otros recursos.
- Peter preguntó a Alisa cómo tratan ese tema cuando trabajan con personas sin hogar. ¿Es parte de la encuesta del SDOH o la gente da esa información?
- Alisa: A veces es voluntario, pero la información está en la encuesta del SDOH (¿Cómo es su situación de vivienda actualmente? ¿Tiene miedo de perder su vivienda?). Entonces la gente empieza a hablar. Otras veces la gente se acerca y dice: “Hola, no tengo hogar. Necesito esta ayuda”. En este momento, el reto es encontrar la manera de brindarles ayuda. Si Catholic Charities se ha quedado sin fondos y CPPJ solo está ayudando a los que tienen una reducción de fondos debido a la COVID-19, hay miles de personas que se encuentran entre estas dos situaciones. No hay nada que les brinde ayuda.
- Christopher Wallace, intermediario de salud del comportamiento de Healthy Blue: Este programa es sumamente necesario en una demografía sin hogar. Muchas de las personas a las que brindamos atención y que necesitan una vivienda no tienen el apoyo que muchos de nosotros tenemos para mudarnos. Este programa me ha ayudado en mi vida anterior porque puede haber una persona que no tenga el dinero para ir

a U-Haul, ni la mano de obra para ayudarlos a mudarse. Con referencia a lo que dijo Alisa, muchas veces, programas como Catholic Charities o TCA se quedan sin dinero, así que, cuando se tiene un programa de financiamiento flexible, viene bien para ayudar con las facturas de la luz o el agua.

- Nasheika Malbreaux de SWLA Center for Health Services: ¿Será un fondo que obtendrán acudiendo regularmente a sus citas? ¿O será algo para lo que tengan que calificar en función de una pauta de ingresos?
- Peter: Esto se sumaría. Tenemos incentivos, y esos seguirán vigentes. Hay incentivos para hacer, ya sea visitas de rutina para niños, vacunas, pruebas de detección de la diabetes y/o exámenes prenatales y posparto. Todos los montos en dólares varían de \$20 a \$25 por visita, y este programa se sumará a esos incentivos.
- **Centro de bienvenida a los miembros: ¿qué es?**
- Un lugar (en varios lugares) donde puede ir a hablar en persona con un defensor de la salud del miembro para que lo ayude con sus necesidades médicas y de otro tipo. El personal puede hacer lo siguiente:
 - Ayudarlo a entender su plan y beneficios de Medicaid, así como ayudarlo a acceder a los cuidados y servicios para manejar su salud.
 - Mostrarle dónde puede encontrar información e inscribirse en los sitios y aplicaciones en línea de su aseguradora de salud para obtener información sobre su plan de Medicaid.
 - Ayudarlo a acceder a recursos y servicios para satisfacer sus necesidades cotidianas (vivienda, alimentación, empleo, transporte o cuidado de niños).
 - Celebrar eventos para los miembros, como clases de ejercicio, o eventos comunitarios, como donaciones de alimentos.
- **Ejemplos de centros de bienvenida a los miembros**
- Hablar en persona con un asociado para que lo ayude con los beneficios y servicios de su plan.
- Ayudarlo a actualizar la información de su cuenta del plan médico, como su dirección.
- Ayudarlo a encontrar o cambiar su médico de atención primaria.
- Ponerlo en contacto con un administrador de casos de su plan médico para que lo ayude a controlar su condición médica.
- Participar en clases de ejercicio gratuitas, como yoga o Zumba.
- Asistir a sesiones educativas o eventos comunitarios, como clínicas de la gripe, donaciones de alimentos o mercados agrícolas improvisados.
- Peter preguntó si es útil tener un local al que la gente pueda acudir. O bien, teniendo en cuenta la COVID-19 y que todo es virtual, ¿es importante tener un espacio real para que vaya la gente? ¿O es más importante tener a alguien que se ponga en contacto con la gente de inmediato cuando necesiten asistencia? ¿Aceptaría el dinero y alquilaría un espacio, o pagaría a más personas para que atiendan las llamadas y sean defensores de la gente?
- Nasheika: Tenemos pacientes con los que trabajamos virtualmente y por teléfono, además de empezar a ver a las personas en el consultorio, donde las ayudamos a solicitar los servicios del seguro de Medicaid y Affordable Care Act (ACA). También tenemos un grupo en nuestro departamento de extensión que ayuda con las necesidades de alojamiento, alimentación y transporte, y ha sido muy útil. Sobre todo, poder hacer que vengan en persona a ocuparse de todo esto. A la mayoría de la gente le gusta gestionar las cosas en persona y no por teléfono.
- Martha Marak de Food Bank of North Louisiana: Voy a compartir mi opinión porque no tengo experiencia de primera mano. Tienen otros centros comunitarios en North Louisiana con West Louisiana. Creo que hay cierta redundancia. Los que yo conozco parece que no están donde están los miembros. Y llegar allí puede ser un verdadero problema. Si tuviera que elegir entre proporcionar asistencia para el alquiler y dinero que ayude a salir de la crisis a las personas frente a este modelo, preferiría ayudar a los clientes directamente. Veo estos Centros de bienvenida más como una iglesia. La iglesia está abierta a cualquiera, pero solo a un grupo selecto, los que van y van a menudo.
- Peter: Healthy Blue está llevando a cabo un programa piloto y no lo está haciendo solo. Encontramos un espacio en la zona de Baton Rouge donde cuatro socios de la comunidad se reunían para crear un espacio seguro para los jóvenes. No solo estas cuatro organizaciones estarían alojadas, sino que Healthy Blue también estaría allí.

- Martha: Creo que la ubicación es fundamental. Estar donde la gente pueda acceder fácilmente a ellos sería uno de los grandes beneficios.
- Peter: Anthem/Healthy Blue deben ubicar los Centros de bienvenida en las comunidades que más los necesitan.
- Charmekia Martin, directora de Crecimiento Estratégico y Compromiso de la Región Este: Cada vez que Anthem abre un Centro de bienvenida, el objetivo es aportar recursos a la comunidad a la que brindamos atención. Así que queremos estar en el centro de la necesidad. El centro comunitario es un punto de acceso a los recursos, pero también a las actividades como *baby showers*, clases de ejercicio y sesiones educativas. Es un centro de todas las cosas que podemos llevar a ese vecindario; y es constante. La gente puede venir y pedirlo. Es un gran centro para conectar con los miembros y la comunidad.
- Lisa Ellsworth, representante de Relaciones Comunitarias de Healthy Blue: Cuando hablamos de tener un Centro de bienvenida en Baton Rouge, pensaba en traer otra división de Healthy Blue, como la división de Medicare/Medicaid. Quizás si tuviéramos un espacio, podríamos compartirlo juntos. En la población de Medicare/Medicaid, hay algunas oportunidades para traer a los miembros antes de la COVID-19. Además, en cuanto a la remisión de miembros y los miembros que vienen a hacer preguntas sobre los planes médicos, no veo que eso sea muy útil. La mayoría de las veces, los miembros llaman al servicio de atención al cliente, acuden a los centros de ayuda calificados por el Gobierno federal o a cualquier otro lugar donde puedan inscribirse para obtener respuestas. En cuanto a un centro para celebrar eventos o clases para los miembros, sería de gran ayuda si pudiéramos compartir el gasto con otro departamento, como el de Promoción de la Salud o el de Calidad.
- Peter: Ese es el modelo en el que estamos trabajando en Baton Rouge, lo que sugirieron Charmekia y Lisa.
- Susan Reihn de Families Helping Families de Southwest LA: Tenemos un centro de recursos que funciona desde hace casi 30 años y que es específico para las discapacidades. El año pasado, tuvimos que cambiar drásticamente la forma de hacer las cosas, así que puedo ver el valor de ambas formas. Echo de menos que la gente nos busque y venga. Están en la ruta del autobús y en el centro de la ciudad, así que tenemos una buena ubicación. Hemos estado ayudando a la gente por teléfono, a través de Zoom y Webinar's, y estos espacios han tenido éxito. Puedo ver el valor de ambos modelos. Asociarse con otra agencia comunitaria para aportar valor puede ser el camino que debemos seguir.
- **Defensor de la salud del miembro: ¿qué es?**
- Una persona dedicada a ayudarlo a entender el sistema de atención de la salud, lo que incluye proporcionarle información sobre la salud, ayudarlo a ponerse en contacto con su médico y conectarlo con los recursos de la comunidad
El defensor de la salud del miembro le proporcionará recursos educativos e información específica para sus necesidades médicas y de otro tipo. Según su preferencia, el defensor de la salud del miembro puede estar disponible:
 - Para reunirse con usted en un lugar designado y acordado por ambas partes, como un centro de bienvenida del miembro.
 - Por teléfono.
- **Ejemplos de defensores de la salud de los miembros**
- El defensor de la salud del miembro puede ponerlo en contacto con los recursos de la comunidad para satisfacer sus necesidades, por ejemplo, las agencias de servicios sociales, como el Programa de Cupones de Alimentos.
Si usted o un miembro de su familia tiene una condición médica, como la diabetes, el defensor de la salud del miembro le proporcionará materiales sobre cómo manejar esa enfermedad.
El defensor de la salud del miembro también puede:
 - Ayudarlo a localizar intérpretes o materiales de traducción.
 - Ayudarlo a programar los traslados a las visitas médicas o de salud del comportamiento.
 - Ayudarlo a entender los beneficios de Medicaid y los beneficios adicionales del plan médico, como las recompensas por las visitas anuales al médico.
- Peter: Puede llamarlo trabajador sanitario de la comunidad o navegador de salud. Todo está combinado con el Centro de bienvenida. Es alguien que le dedicará tiempo como un administrador de casos. Un administrador de casos trabajaría estrechamente con una persona, posiblemente con

una enfermedad crónica o con grandes necesidades, o con una persona de alto riesgo que se encuentre en una situación. Se trata de un servicio externo para personas que no encajan en esa descripción, pero que necesitan servicios adicionales que no pueden ser satisfechos a través de los canales tradicionales de atención al cliente. Puede ser cualquier cosa, desde ayudar a localizar servicios de interpretación, programar viajes o ayudar a entender los beneficios médicos desde el punto de vista del seguro.

- Martha: Este es un beneficio maravilloso. Veo clientes en el banco de alimentos que se olvidan de tomar los medicamentos, no entienden la importancia de tomarlos o no saben leer la receta. Es útil que haya alguien que pueda ayudar a explicar muchos problemas de salud y por qué es importante seguir los consejos del médico.
- – Creo que también es un gran beneficio. Tengo un programa de AmeriCorps, y hacemos algo de esto. Un programa de AmeriCorps es temporal, por lo que este será un gran beneficio permanente.

- **Transporte a los supermercados y bancos de alimentos: ¿qué es?**

- Viajes gratuitos a los supermercados y a los bancos o despensas de alimentos
- Dado que Medicaid solo cubre los viajes a los médicos y otras visitas sanitarias o de salud del comportamiento, este sería un servicio gratuito de su plan médico Medicaid.

- **Ejemplos de transporte a supermercados y bancos de alimentos**

- El miembro programaría los viajes 48 horas antes. Se necesitan 48 horas para asignar y programar un conductor. El conductor lo recoge y lo deja en el supermercado o en la despensa, y luego regresa en una hora para llevarlo a su casa.
- Los viajes también pueden programarse semanalmente (o con mayor frecuencia).
- Peter: Por contrato, se nos exige que proporcionemos transporte a nuestros miembros de salud física y de salud del comportamiento. Estamos obligados tanto si se trata de salud del comportamiento únicamente como si se trata de una forma integrada (salud física y del comportamiento). No obstante, el Estado solo cubre ciertos tipos de viajes como servicios básicamente cubiertos de Medicaid. No cubren los traslados a la farmacia, aunque sea un servicio cubierto. Aunque proporcionar esto tiene su valor, hay algunas dificultades en el transporte que brindan los planes de Medicaid. Están sujetos a periodos de dos o cuatro horas para ir y volver. En el estado de Louisiana, no se nos permite usar Lyft ni Uber. Por razones legislativas, no se nos permite utilizar esos proveedores en el estado de Louisiana. También estamos estudiando una tarjeta de combustible de \$25 o \$30 y/o un pase de autobús de \$50 si están en un entorno urbano.
- Martha: ¡Me encanta esto! Creo que es increíble. Recibimos muchas llamadas de miembros que necesitan comida y están confinados en sus casas. Son adultos mayores, y sus hijos se han ido a otras comunidades en busca de mejores trabajos. Desgraciadamente, esto deja a los adultos mayores confinados en sus casas. Puede que vivan en un desierto alimentario donde no hay comida disponible y llamen al banco de alimentos. Trabajamos todo lo que podemos para encontrar voluntarios. Sería maravilloso saber que la necesidad básica de alimentos está cubierta y que no tenemos que entrar en crisis para ayudar a los clientes.
- Peter: Solo tenía una idea en la cabeza para dar a Charmekia que recordemos. Pero no sé cómo la pondríamos en práctica. ¿Es conveniente que alguien tenga que hacer un viaje para conseguir la comida? ¿Y si existiera una forma de hacer que todo se entregue en la casa (abarcando todo muy parecido al éxito de Amazon)? ¿O proporcionar algún tipo de servicio de entrega a la gente?
- Martha: Es realmente caro, y los bancos de alimentos más grandes y con mayores presupuestos lo hacen. Incluso podría ser una entrega de una caja por parte de Uber. Desgraciadamente, el sistema del banco de alimentos consiste en que, si está confinado en su casa, pueda elegir hasta cinco personas para que vayan a recoger su caja de alimentos. Pero tiene que ir una vez al año para que la despensa lo vea, firmar la solicitud y completar toda la documentación. Las otras once veces alguien puede ir por usted.

- Alisa Stevens: Nuestra principal despensa de alimentos en la zona es Catholic Charities. Hemos creado una asociación con ellos para nuestros pacientes con inseguridad alimentaria. Eligieron SWLA Center for Health Services como la persona designada para recoger la comida. Vamos el segundo y al tercer viernes del mes y recogemos todas las cajas de una vez y las entregamos.
- Charmekia: Cuando hablamos de entregar alimentos, ¿cómo se ve esto en las zonas más rurales? ¿Puede ir? ¿Cómo nos aseguramos de que reciban los alimentos? Estoy segura de que cuanto más se aleja, más difícil es asegurarse de que puedan recibir sus comidas.
- Alisa: Tenemos cinco centros. Para el centro de Lake Charles, viajo más de 100 millas entregando comida a otras ciudades y pueblos. Si son nuestros pacientes y tienen inseguridad alimentaria, tenemos centros rurales. Iré a esos centros rurales y entregaré alimentos. Si tienen hambre, se los haremos llegar.
- Martha: Tenemos alrededor de 150 puntos de distribución en todo Northwest Louisiana. Intentamos alinear los alimentos en todas las comunidades, hay algunas lagunas en zonas pequeñas. Intentamos llevar la comida lo más cerca posible de donde se necesita.

- **Asistencia para el empleo: ¿qué es?**
- Recursos y asistencia para ayudarlo a prepararse, entrar o crecer en la fuerza laboral
- Acceso a una red de servicios de apoyo para el desarrollo de la carrera profesional (recursos para ayudarlo a identificar oportunidades de trabajo, preparar su currículum, acceder a ropa para las entrevistas o asesoramiento laboral)
- **Ejemplos de asistencia para el empleo**
- Evaluación de habilidades/formación afín
- Formación profesional
- Preparación del currículum; habilidades para las entrevistas
- Asistencia para la solicitud de empleo
- Un preparador laboral o mentor que lo ayude a encontrar un trabajo y una entrevista, lo ayude mientras lo contratan y le brinde apoyo mientras se acostumbra al trabajo
- Ropa profesional y cortes de pelo gratuitos o de bajo costo para las entrevistas
- Tarjeta de débito por \$100 que puede utilizarse para el cuidado de niños mientras está en la entrevista de trabajo
- Financiamiento limitado para pases de autobús o tarjetas de regalo para el combustible de su automóvil mientras está en la entrevista de trabajo
- Christopher: El programa GEDWorks se rige por su sueldo. Ayuda a los miembros porque pagan por ello y está en línea. La disparidad en las zonas rurales haría que muchos miembros no puedan acceder a Internet para estos cursos, especialmente el GEDWorks porque es en línea. El reto consistía en llevarlos a un centro comunitario o a una biblioteca para que utilizaran las computadoras y facilitaran la realización de sus GED. Además, diría que LA Works y la rehabilitación vocacional también son buenos recursos. También reservaron dinero para ayudar si alguien quería hacer trabajos de construcción. Les pagarían para que fueran a la escuela de construcción.
- Lisa: Es un gran recurso para tener en los centros de recursos.
- **Asistencia con la formación a distancia: ¿qué es?**
- Asistencia para ayudar a los miembros a participar eficazmente en el aprendizaje a distancia (también llamado aprendizaje en línea)
- Proporcionar a los miembros la tecnología, los suministros y los recursos que necesitan para participar en la escuela o clases en línea
- Los miembros pueden estar en todos los niveles de aprendizaje: desde el preescolar hasta la secundaria para los jóvenes, así como la universidad y la formación profesional para los adultos.
- **Ejemplos de asistencia con la enseñanza a distancia**
- Chromebook sin cargo

- Asistencia de Internet, como fondos (en forma de tarjetas de regalo o vales) que pueden utilizarse para pagar al proveedor local de servicios de Internet
- Acceso a programas de aprendizaje en línea adecuados a la edad
- Material escolar: papel, bolígrafos, pegamento, rotuladores, manuales, etc.
- Peter: Esto es más de lo que hemos aprendido a lo largo de la COVID-19. Hay un valor en seguir proporcionando ayuda con el aprendizaje a distancia (ya sea a través de la asistencia de Internet, Chromebooks, gratis o el acceso a programas de aprendizaje en línea). Esto podría estar enfocado en los niños en edad escolar o en los adultos para clases universitarias en línea, clases de escuelas técnicas o clases GED.
- Christopher: El sitio web gratuito Chromebooks es una buena idea y una gran ayuda junto con el material escolar.
- **Kit de preparación para emergencias: ¿qué es?**
- Artículos que lo ayudarían durante y después de una emergencia, como un huracán, una inundación u otra catástrofe natural
- **Ejemplos de kits de preparación para emergencias**
- Botiquín de primeros auxilios
- Linterna/baterías
- Productos enlatados y no perecederos (verduras, atún, sopa, galletas, etc.)
- Abrelatas manual
- Agua
- Bono para gas/combustible
- Tarjeta de regalo de plan de datos para teléfonos móviles prepagado
- Bolsa de lona/de viaje
- Cargador de teléfono celular y batería de reserva
- Llave inglesa o alicata (para desconectar los servicios)
- Alisa: Creo que dio en la tecla. Hemos gestionado un centro de distribución desde septiembre hasta diciembre de 2020, y realizamos una distribución de alimentos el martes, 16 de marzo de 2021. Se presentaron más de 500 personas. Ha dado en la tecla con las linternas y los botiquines de primeros auxilios. Estaban todas las cosas que dimos, y un abrelatas manual. Estábamos repartiendo latas de comida y no podían abrirlas.
- Peter: ¿Preguntó a Alisa si tenía datos de todo lo que habían repartido? ¿Hay algo que se haya quedado fuera de la lista y que haya que añadir?
- Alisa: Los productos no perecederos eran lo que todo el mundo buscaba cuando empezamos. Después, buscaban frutas frescas.
- Monette Kilburn, representante de Relaciones Comunitarias de Healthy Blue: Toallitas para bebés
- Nasheika: Todo el mundo necesitaba pasta de dientes, cepillo de dientes, champú, acondicionador y jabón. El jabón podría ser el líquido para el cuerpo porque dura más. El jabón en barra se secaba con el calor. Artículos de limpieza.
- **Aporte**
 - Peter: Agradezco mucho los comentarios. Sabemos que estamos tratando de crear cosas en una situación que no entendemos del todo o que hemos experimentado muchos problemas. No queremos crear nada en el vacío. Queremos asegurarnos de que recibimos la información adecuada. Hemos llevado a cabo una serie de entrevistas con los destinatarios de Medicaid sobre estos mismos temas para escuchar las verdaderas experiencias de los miembros y cuáles son sus necesidades. Hasta que no se vive una situación, no se entiende realmente lo que está pasando. Puedo ser empático con alguien, pero no estoy en su lugar. Soy un firme creyente de que tenemos que escuchar a las personas por

cualquier razón que sea; desde la equidad en salud de SDOH, o los problemas que enfrentamos en el país con el racismo. Queremos ser buenos oyentes porque es posible que no entendamos las perspectivas de todos. Lo más importante es permitir que nuestros miembros y nuestra comunidad expresen sus experiencias y nos las comuniquen. Y para que seamos buenos oyentes. Aceptar lo que estas personas deben afrontar en el día a día y trabajar para ofrecer una solución en lugar de ser parte de ese problema.