

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: 3rd Quarter 2021
Date completed:

Document ID: 139
Document name: Member Advisory Council (Minutes)
Reporting frequency: Quarterly
Report due date(s): April 30, July 31, October 31, and January 31
Subject matter: Member Services
Document type: Word Document

Definiciones e instrucciones:

- **Trimestre del informe**

Tercer trimestre, septiembre de 2021

- **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Inscripción abierta
- Actualización sobre el huracán Ida
- Debate grupal: conclusiones

- **Presentaciones**

- Todos los asistentes indicaron su nombre, su cargo y la organización que representaban.
- Peter Lambousy, Director de Marketing, indicó que no estaban seguros respecto de realizar la reunión debido a las consecuencias del huracán, pero también debido a la tormenta tropical Nicholas.
- Peter también indicó que el Estado cerró sus oficinas el 15 de septiembre. El Gobernador tomó esa decisión el lunes, 13 de septiembre, por la noche.
- Peter les agradeció a los ciudadanos de la región norte de Louisiana por brindarnos refugio a muchos de nosotros.
- También mencionó que esperaba que al área de Lake Charles, que aún se está recuperando de los dos huracanes del año pasado, le haya ido bien con la primera ola de la tormenta tropical Nicholas que atravesó la frontera estatal el martes, 14 de septiembre.

- **Actualizaciones del plan médico**

- Membresía total actual: 345,598 (según el informe del Estado emitido a mediados de agosto).
- Este aumento se debe a la pandemia de la COVID-19 y a que más personas están perdiendo sus empleos.
- Los Centers for Medicare and Medicaid Services suspendieron las renovaciones y nuevas verificaciones durante la pandemia.

- Ningún miembro ha perdido su cobertura por no poder realizar la renovación o la nueva certificación.
 - Esto continuará en el futuro próximo, especialmente con la propagación de la variante Delta en todo el país.
 - Healthy Blue les notificará a los miembros acerca del levantamiento de la suspensión una vez que el Gobierno Federal levante la emergencia de salud pública.
 - La membresía aumenta no solo debido a la pandemia y el desempleo, sino también debido a la suspensión de las renovaciones y nuevas certificaciones.
 - Cuando comenzó la pandemia en marzo de 2020, teníamos aproximadamente 270,000 miembros.
 - Tuvimos un aumento de 70,000 miembros, y somos solo uno de los cinco planes que tienen números muy similares.
 - Las comunicaciones con los miembros se han limitado a la ayuda en caso de catástrofes, materiales sobre la pandemia de la COVID-19 y recordatorios de visitas de control.
 - Queremos asegurarnos de que nuestros miembros estén seguros y cómodos durante las visitas con los proveedores o cuando usan los servicios de telesalud. Continuamos promoviendo las visitas de control, ya sea para niños o adultos, las pruebas de detección de la diabetes, los exámenes médicos colorrectales y las pruebas de detección del cáncer.
- **Inscripción abierta**
 - Los miembros no han tenido que renovar o volver a certificar durante la pandemia. No han tenido la oportunidad de hacer un cambio si no están contentos o satisfechos con su plan, ya sea con Healthy Blue o uno de los otros cuatro.
 - La única oportunidad que tuvieron de hacer un cambio fue durante el período de Inscripción abierta el año pasado (15 de octubre a 30 de noviembre de 2020, con una fecha de entrada en vigencia del 1 de enero de 2021).
 - Esta Inscripción abierta es importante. Les brinda a los miembros la oportunidad de cambiar de plan. De otro modo, no pueden hacerlo durante el año. Las cláusulas del contrato establecen que, si un miembro no está satisfecho con el servicio o tiene un problema importante con una de las compañías, pueden solicitar una transferencia fuera del ciclo.
 - La Inscripción abierta comienza el 15 de octubre de 2021 y finaliza el 30 de noviembre de 2021. Durante este período, lo inscritos tendrán la opción de elegir un plan médico.
 - A principios de septiembre, se enviarán por correo cartas con información acerca de los planes e instrucciones sobre cómo cambiar de plan durante la Inscripción abierta. Allí se incluirán los inscritos para este período de Inscripción abierta.
 - Los inscritos que se han registrado para recibir mensajes de correo electrónico o mensajes de texto recibirán esta información de manera electrónica. Los inscritos se pueden registrar para recibir mensajes de correo electrónico y/o mensajes de texto en **myplan.healthy.la.gov**.
 - Los inscritos pueden realizar cambios a su cobertura de cuidado de la salud en la aplicación móvil Healthy Louisiana, en línea en **myplan.healthy.la.gov**, o llamando sin cargo al **855-229-6848**. La aplicación móvil Healthy Louisiana es gratuita y se puede descargar en dispositivos Apple y Android.
 - La Inscripción abierta es el único momento en que los inscritos de Medicaid pueden cambiar de plan médico sin una razón que califique fuera de su periodo de inscripción inicial.
 - Si los inscritos desean mantener su plan médico actual, no necesitan tomar ninguna medida. Continuarán con su plan médico durante otro año, siempre que sigan siendo elegibles para Medicaid.
 - Todas las asignaciones del plan médico se realizarán antes del 30 de noviembre de 2021. El 1 de diciembre de 2021, o en una fecha cercana, se les enviará por correo cartas de confirmación a los inscritos.

- **Actualización sobre el huracán Ida**
 - Se sintió un profundo impacto en múltiples distritos.
 - Inmediatamente, el 26 de agosto, el Estado declaró el estado de emergencia.
 - Este cambio en la política, con vigencia a partir del 26 de agosto de 2021, solo se aplicará a los siguientes distritos: **Ascension, Assumption, East Baton Rouge, East Feliciana, Iberia, Iberville, Jefferson, Lafourche, Livingston, Orleans, Plaquemines, Pointe Coupee, St. Bernard, St. Charles, St. Helena, St. James, St. John the Baptist, St. Martin, St. Mary, St. Tammany, Tangipahoa, Terrebonne, Washington, West Baton Rouge, y West Feliciana.**
 - El Departamento de Salud de Louisiana (LDH) está dirigiendo todas las Organizaciones de atención administrada (MCO) para asegurar que cualquier inscrito, en uno de los distritos declarados, que necesita el reemplazo de equipo médico duradero (DME) o suministros previamente aprobados por una MCO, pueda contactar a cualquier proveedor de DME que tenga un contrato con una MCO para obtener un reemplazo. No se le debería exigir a los inscritos que tengan nueva documentación médica y de recetas para el reemplazo de equipos y suministros.
 - Los inscritos que cuentan con la aprobación para recibir equipo médico, suministros, servicios de salud a domicilio, rehabilitación, atención médica pediátrica diurna o servicios de cuidado personal de parte de un proveedor de un distrito con evacuación obligatoria que ya no está operando o no puede suministrar el equipo, suministros o servicios aprobados, podrán obtener los artículos o servicios aprobados de un nuevo proveedor que ellos elijan. El proveedor debe estar inscrito en Medicaid o debe tener un contrato con una MCO. La MCO deberá proveer pautas al proveedor sobre la cancelación de la autorización original y la emisión de una nueva autorización, si correspondiese.
 - **Farmacia**
 - LDH les está indicando a las MCO que eliminen las siguientes correcciones para los beneficiarios de Medicaid que viven en los distritos mencionados en esta notificación. Esta corrección debe transformarse de denegación a educacional, o debe ser ignorada dentro de un plazo de 24 horas desde esta notificación para las áreas afectadas y debe continuar hasta el 30 de septiembre de 2021.
 - Las reposiciones anticipadas de medicamentos no controlados deben ignorarse o un farmacéutico debe poder anularlas, excepto en el caso de medicamentos especializados y/o controlados.
 - **Todas las autorizaciones previas existentes para los servicios que se enumeran a continuación deben extenderse hasta el 31 de octubre de 2021:** Cualquier procedimiento médico y quirúrgico necesario • Análisis del comportamiento aplicado (ABA) • Tratamiento asertivo comunitario (TAC) • Apoyo y Tratamiento Psiquiátrico Comunitario (CPST) • Servicios de cuidado personal (PCS) de los Servicios tempranos y periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento • Terapia de familia funcional – Bienestar de menores (FFT-CW) • Terapia de familia funcional (FFT) • Servicios de salud en el hogar • Constructores de viviendas • Servicios para enfermos terminales • Terapia multisistémica (MST) • Atención de la salud pediátrica diurna • Vivienda con apoyo permanente (PSH) • Farmacia (para medicamentos que no sean especializados o controlados) • Servicios psiquiátricos para pacientes ambulatorios prestados por profesionales de salud mental licenciados (LMHP) • Rehabilitación psicosocial (PSR) • Servicios por uso de sustancias para pacientes ambulatorios o servicios intensivos por uso de sustancias para pacientes ambulatorios • Terapias (fisioterapia/terapia ocupacional/terapia del habla y el lenguaje)
 - Actualizaciones de nuestros miembros, partes interesadas y proveedores de las campañas y recursos de ayuda en caso de catástrofes.
 - Necesidades de atención de la comunidad, y barreras y obstáculos para obtener la atención.

- **Debate grupal: conclusiones**
 - Walthena Gosa: Solo quería reiterar lo que Peter dijo respecto de los proveedores: “Si están trabajando con cualquier miembro de Healthy Blue o miembro de cualquiera de los cinco planes médicos y ese miembro está teniendo dificultades y está siendo trasladado debido a la evacuación, alientenlo a que llame al plan médico y solicite hablar con un administrador de casos, o háganlo ustedes por él. Incluso si la persona no recibía

anteriormente servicios de Manejo de casos, un administrador de casos trabajará con el miembro y con ustedes para ayudar a que el miembro reciba lo que necesita”.

- Walthena Gosa le dio la razón a Ciara Pierce respecto de la farmacia fuera de la ciudad. Ciara indicó que “Healthy Blue ha podido encargarse de surtir los artículos de farmacia. El único obstáculo que nos encontramos fue en el caso de las sustancias controladas que requirieron que un proveedor recete fuera del estado. Si no podíamos saber dónde estaba el proveedor, no podíamos obtener el surtido. Fuera de eso, pudimos superar la mayoría de las cosas y pudimos resolver la mayoría de los problemas”.
- Todas las autorizaciones previas se suspendieron hasta el 31 de octubre de 2021.
- Kathy Victorian brindó una actualización acerca de la campaña de vacunación. “Seguimos realizando un sólido progreso con la campaña de vacunación en la región norte del estado. La región norte del estado tiene más áreas rurales y nuestro objetivo es llegar a la mayor cantidad posible de áreas rurales en esta parte del estado. Healthy Blue tiene su propia camioneta móvil y Rashad Bristo es el conductor. Debido a que tenemos tantos eventos en el área, la camioneta ha estado allí desde junio de 2021. El 5 de junio le presentamos por primera vez la camioneta médica móvil a la comunidad. Hasta la fecha, hemos aplicado 241 vacunas en colaboración con Ochsner, Pafford Medical Services, bajo el Departamento de Salud de Louisiana y David Raines. En algún momento, la camioneta se trasladará a la región sur del estado, pero con la camioneta, necesitamos un conductor y un proveedor”.
- Crystal Pichon: “Estaremos por siempre agradecidos por la asociación con Healthy Blue y la confianza que la agencia deposita en nuestra organización para brindarle los programas y servicios de extensión a la comunidad. Hemos estado haciendo una prueba piloto de nuestra iniciativa de lugares seguros. Va bien y estamos aprendiendo cosas nuevas. He estado trabajando con Lisa para organizar algunos espacios seguros para que los pacientes acudan y tengan alojamiento cada vez que deban atravesar el estado debido a sus tratamientos médicos. Estamos aprendiendo cuán fácil o difícil es el procedimiento y estamos tratando de decidir cómo continuar, cuando comencemos a trabajar con otros trabajadores de casos de Healthy Blue respecto de qué procesos y procedimientos deberían facilitarlo para ambas partes y hacerlo sencillo para el paciente. Aún estamos en el proceso de planificar nuestros eventos del Q4. Nuestro próximo evento en asociación con Healthy Blue será asistir a la feria de salud de Capital Area Transit System (CATS). También nos estamos preparando para organizar nuestro evento de Halloween en octubre, donde disfrutaremos de trunk-or-treat, aplicaremos vacunas, distribuiremos información sobre salud y seguridad, e información de salud mental con los socios de la comunidad. Nuestro gran baby shower comunitario, que generalmente se realiza en octubre, fue pospuesto hasta diciembre y no asociaremos a un hospital materno local”.
- Mary Schulteis: “Me gustaría agradecer a Peter. Inmediatamente después del huracán, pude contactarme con Peter acerca de nuestros miembros que estaban esperando saber si podían usar su Medicaid fuera del estado. Estoy muy agradecida de que Peter pudo contactarse conmigo y pudimos poner en marcha la comunicación. Hemos reiniciado nuestro servicio de WIC. Reiniciaremos nuestro servicio de distribución de alimentos y pudimos distribuir muchos pañales a través de nuestro banco de pañales: más de 10,000 pañales. Second Harvest nos proveerá alimentos adicionales. No aplicaremos las pautas y requisitos de ingresos tradicionales. Para nuestro programa Healthy Start, definitivamente nos estamos enfocando en las futuras mamás. Por eso, mientras los administradores de casos identifican a las mamás en el distrito de Jefferson, en la región uno, agradeceremos cualquier cosa que pudieran hacer para ayudarnos a incorporar a esas mamás a nuestro programa Healthy Start. Abordaremos muchas de las necesidades de las mamás y brindaremos apoyo con bolsas para el almacenamiento de la leche materna y protectores mamarios”.
- Stephenie Marshall: “Agradecemos mucho a Lisa Ellsworth por contactarse con nosotros para saber si necesitábamos algo y chequear que todo estuviese bien en medio de todo esto. Reabrimos todas nuestras clínicas con excepción de la clínica Kenner, la cual tuvimos que cerrar al mediodía

debido a que la lluvia estaba entrando en el edificio. Agradecemos a Healthy Blue por todo lo que hacen, no solo por DePaul, sino por el todo el Estado. Son verdaderamente valiosos”.

- Matthew Wallace: “Solo quiero compartir un par de servicios nuevos del comportamiento que hemos podido traer al sur de la región de Louisiana y que estamos ofreciendo en asociación con otras agencias basadas en la comunidad de New Orleans. Estamos trabajando con UNITY de New Orleans, el líder de la coalición sobre la falta de vivienda para brindar un programa de realojamiento rápido. Es un programa para individuos que actualmente no tienen vivienda o están en riesgo de perder su vivienda. Brinda asistencia de alquiler durante varios meses, por un corto a mediano plazo. El programa pagará su alquiler, sus servicios públicos y un depósito para que estén en una situación estable y eso les permita abordar otras situaciones en su vida. También haremos esto en Baton Rouge. Hemos estado ofreciendo este programa durante años en el área de Shreveport. En Shreveport, realizamos el realojamiento rápido a través de HUD, y también ofrecemos realojamiento temporal a través del distrito, que se trata de alojamiento de transición para individuos con trastorno de abuso de sustancias. Pueden recibir alojamiento durante hasta dos años. También hemos ofrecido este programa durante los últimos dos años en Monroe. Hace tres meses, comenzamos una nueva asociación estratégica con las organizaciones de servicios humanos de los distritos de Florida para incorporar administradores de casos en sus clínicas. Ya hemos incorporado dos administradores de casos y estamos actualmente contratando un tercero. Se trata de individuos que están realizando tareas tradicionales de manejo de casos. Las organizaciones de servicios humanos de los distritos de Florida identificaron que tenían fondos para esa asistencia directa de salud mental, cierto nivel de asesoramiento y diversas intervenciones. ¿Qué sucede durante la brecha entre el momento en que les dan el alta de un centro aquí o abandonan un encuentro, y el próximo encuentro? ¿Qué haremos para asegurarnos de que tengan la asistencia necesaria para transitar con éxito ese camino? Tenemos una excelente asociación con Healthy Blue. Comenzamos un programa piloto para construir un jardín comunitario, con viviendas tradicionales y un centro de apoyo de pares en Monroe. Este programa se lleva a cabo en conjunto con el programa de servicios humanos de Northeast Delta en el área de Monroe. Nuestro centro de pares es un programa maravilloso. Nuestro centro de acogida es para individuos sin hogar o casi sin hogar, que tienen trastornos por abuso de sustancias actuales o recurrentes. Hemos aumentado nuestros números recientemente. Alrededor de 40 individuos por día acudieron a nuestro centro y recibieron servicios. Lo que lo hace único es que aquellas personas que realizan las intervenciones son individuos con trastornos inactivos con una recuperación de larga data, por lo que tienen la capacidad de transmitir de manera directa lo que significa la lucha por la recuperación y de brindar ese apoyo. Kathy y su equipo nos brindaron una fabulosa subvención para ofrecer un jardín comunitario. En este momento, están comenzando a plantar y cultivar allí varias cosas. Nuestro equipo también estableció una asociación con la Monroe School of Occupational Therapy. Trabajamos con ellos aquí en los jardines y también brindamos intervención terapéutica”.
- Alisa Stevens: “Me gustaría informarles a todos que SWLA Center for Health Services continúa trabajando con nuestros pacientes con determinantes sociales de la salud, que incluye la educación y la distribución de corralitos con moisés para reducir el riesgo de SIDS. Yo soy técnica instructora en seguridad de pasajeros menores y tenemos algunos técnicos. También estamos trabajando con nuestras familias con inseguridades alimentarias, salud del comportamiento y el centro de Medicaid. Agradecemos realmente el apoyo que recibimos de Healthy Blue, y el apoyo que recibimos de Monette Kilburn”.