

# 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: 4th 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

## Definiciones e instrucciones:

- **Trimestre del informe**

Cuarto trimestre, diciembre 2021

- **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan de salud
- Objetivo del HEAC
- Plan e intervenciones de mejora de rendimiento
- Debate grupal: conclusiones

- **Presentaciones**

- Todos los asistentes indicaron su nombre, su cargo y la organización que representaban.
- Peter Lambousy, Director de Marketing, agradeció a todos los asistentes por dedicarle tiempo a la reunión durante la época de fiestas.
- Barbara Miller señaló que el nombre de su organización cambió a Comprehensive Care Center of Southwest Louisiana (anteriormente, Southwest Louisiana AIDS Council).

- **Actualizaciones del plan de salud**

- Cantidad total de miembros: 350,461.
- La cantidad de miembros aumentó debido a la pandemia del COVID-19.
- Durante la pandemia, Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) suspendieron las renovaciones y nuevas verificaciones.
- Ningún miembro ha perdido su cobertura por no poder realizar la renovación o la nueva certificación.
- La Inscripción abierta se realizó entre el 15 de octubre y el 30 de noviembre de 2021. El periodo de gracia será desde el 1 enero hasta el 31 de marzo de 2022.

- Se incorporaron 800 miembros adicionales durante la Inscripción abierta.
- El Louisiana Department of Health (LDH) suspendió todas las renovaciones.
- Las renovaciones de los planes de salud se reanudarán en 2022, sin embargo, aún no se ha definido una fecha.
- Esto le dará tiempo a las personas para reunir la información necesaria.
- Healthy Blue notificará a sus miembros tan pronto como tenga la información de la fecha.
- Existe un contrato en caso de emergencia para Medicaid vigente desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
- No se anunciaron adjudicaciones de contratos de Medicaid a la fecha de hoy.
- La cobertura seguirá vigente durante 2022.
- **Objetivo del HEAC**
  - Nuestra misión es promover los esfuerzos conjuntos entre el plan de salud, los miembros, los grupos de defensoría de la comunidad y los proveedores para mejorar a la comunidades locales mientras se mantiene el enfoque en los miembros.
  - **Metas:**
    - Brindarle a los miembros información sobre los nuevos programas y servicios y mejorar la calidad de la atención de salud y los servicios.
    - Asegurarse de que los materiales y los programas sean fáciles de comprender y abordar las necesidades de educación sobre la salud de los miembros.
    - Coordinar la divulgación de la educación sobre la salud con los socios de la comunidad apropiados.
    - Dirigir actividades diseñadas para mejorar la satisfacción de los miembros con el plan de salud, su programa y los servicios.
    - Recomendar materiales de comercialización de sitios web para miembros.
  - **Plan base:**
    - Los miembros del comité brindarán comentarios para la revisión anual de las políticas, los procedimientos y los programas para control de calidad (QM) y comercialización.
    - Identificar los valores y creencias culturales que son importantes para desarrollar programas de atención de la salud con competencias culturales.
    - Revisar los materiales dirigidos a los miembros para controlar el cumplimiento de los requisitos de idioma, la competencia cultural y la legibilidad.
    - Identificar las necesidades de educación sobre salud de los miembros.
    - Entregar información sobre las barreras y las brechas en la atención de la salud en las comunidades locales.
    - Brindar opiniones sobre las actividades diseñadas para mejorar la satisfacción de los miembros y los programas y servicios del plan de salud.
  - **Estructura organizacional:**
    - Se hace todo lo que esté al alcance para que el comité sea un reflejo de la población y la comunidad a la que presta servicios. Entre los miembros del comité se incluyen:
      - Líderes de control de calidad
      - Defensores de los miembros
      - Proveedores de la red
      - Representantes de la comunidad
      - Miembros, familiares, padres y tutores que forman parte del plan de salud
      - Grupos de defensoría
      - Educadores en materia de salud

- **Planes e intervenciones de mejora de rendimiento**

Robin Landry, gerente del Clinical Quality Program presentó

- **Aspectos destacados de los proyectos de mejora del desempeño (PIPS) de 2021**
- **IET/FUA/POD:** El objetivo general es mejorar la tasa de iniciación y compromiso en el tratamiento del consumo o la dependencia del alcohol y otras drogas (IET; HEDIS 2020) y mejorar las tasas de seguimiento después de las visitas al departamento de emergencias por el consumo o la dependencia del alcohol y otras drogas (FUA; HEDIS 2020) y la farmacoterapia para el trastorno por el uso de opiáceos (POD).
  - Se han identificado y están en curso mayores esfuerzos de divulgación de CM junto con iniciativas de educación para los proveedores y miembros.
  - El tercer año para este PIP.
- **HCV:** Mejorar la tasa de pruebas de detección de la HCV de Healthy Louisiana y la iniciación del tratamiento farmacéutico de la HCV.
  - Se han identificado y están en curso mayores esfuerzos de divulgación de CM junto con iniciativas de educación para los proveedores y miembros.
  - El segundo año para este PIP.
- **Prueba de detección de trastornos del desarrollo:** Mejorar la recepción de las pruebas de detección de trastornos del desarrollo globales en los primeros tres años de vida.
  - Se han generado informes de brechas de los miembros para las citas de seguimiento de los miembros y los proveedores deben contactarse con estos para realizar las prueba de detección de trastornos del desarrollo.
  - Se han identificado y comenzado las iniciativas de educación para proveedores y miembros.
  - El primer año para este PIP.
- **COVID-19:** Garantizar el acceso a la vacuna contra el COVID-19 entre los inscritos en Healthy Louisiana que cumplen con los requisitos para la vacunación (personas mayores de 18 años o mayores de 16 años para la vacuna Pfizer solamente).
  - LDH ha entregado informes de brechas semanales de los miembros para los miembros elegibles y quienes no hayan completado el esquema de dos vacunas.
  - Se han identificado y comenzado las iniciativas de educación para proveedores y miembros.
  - El primer año para este PIP.
- **Intervenciones IET/FUA/POD**
- Los miembros habían disminuido el seguimiento posterior a la hospitalización y el alta en la sala de emergencias por alcohol/SUD. El departamento de administración de casos se contactará con los miembros que hayan realizado más de tres visitas al departamento de emergencias y posterior a la hospitalización para coordinar su atención médica.
- Los proveedores y miembros no cuentan con la información suficiente sobre la iniciación del tratamiento para el consumo de alcohol/SUD y su seguimiento. Los proveedores recibieron capacitación sobre las pruebas de exámenes de detección, intervención breve y referidos para recibir tratamiento (SBIRT) y técnicas de entrevistas motivacionales.
- El acceso a la atención médica para el tratamiento ambulatorio de SUD provocó mayores hospitalizaciones y sobredosis. Las personas a quienes se identificaron como reinternados frecuentes recibieron educación personalizada y se coordinó su atención para las remisiones de tratamiento.
- Los miembros no sabían sobre el apoyo de SUD y las opciones y recursos para el seguimiento. Healthy Blue educó a los miembros sobre las opciones de telemedicina y utilizó campañas de mensajes de texto para llegar a una mayor cantidad de personas.

- Los proveedores recibieron herramientas de remisión en línea, se les capacitó sobre las evaluaciones, remisiones y seguimientos de SDOH y las opciones para el tratamiento asistido con medicamentos.
- Las tasas de tratamiento para el consumo o la dependencia del alcohol (AOD) mejoraron en más de 7% en 2021 y en 8% desde 2020.
- Las tasas de tratamiento para el consumo o la dependencia de opioides (OUD) mejoraron en más de 13% en 2021 y sobre 9% desde 2020.
- El seguimiento posterior a las visitas al departamento de emergencias (FUA) dentro de una tasa de siete días mejoró en más de 3% en 2021 y 2020.
- El seguimiento posterior a las visitas al departamento de emergencias (FUA) dentro de una tasa de 30 días mejoró levemente en 2021 y 2020.
- La nueva tasa de trastorno por consumo de opioides (OUD) mejoró en más de 10% desde 2020.
- Los miembros no tenían conocimiento respecto del nuevo beneficio de tratamiento de la HCV de Healthy Louisiana. Educación mediante contacto directo con los miembros y esfuerzos de coordinación de la atención para el tratamiento.
- Los miembros en riesgo no estaban al tanto de que podían ser asintomáticos para la HCV. Se educó y contactó a los miembros identificados como en riesgo.
- Es posible que los proveedores no sepan que los medicamentos para el tratamiento de la HCV no requieren de autorización previa. Se inició una campaña de educación y concientización y se distribuyeron informes sobre las brechas en la atención médica a los proveedores.
- Las tasas de las pruebas de detección de la HCV mejoraron en más de 9% en 2021 y 2020.
- Las tasas de tratamiento de la HCV mejoraron en más de 5% en 2021 y sobre un 10% desde 2020.
- Healthy Blue excedió la tasa objetivo en 2021 para el tratamiento de la HCV en adultos que consumen o consumieron drogas.

#### **Intervenciones en el examen de detección de trastornos del desarrollo**

- Los proveedores no son constantes en el uso adecuado de las herramientas de detección de trastornos de desarrollo. Se entregó capacitación sobre las pautas del examen de detección de trastornos del desarrollo.
- Los proveedores no están facturando con el código 96110 para los exámenes de detección de trastornos del desarrollo. Se entregó capacitación sobre las pautas de codificación y facturación.
- Los padres no cuentan con el conocimiento necesario sobre la programación y los beneficios de los exámenes de detección de trastornos del desarrollo. Se entregó capacitación a través de campañas de mensajes de texto y eventos comunitarios junto con otras actividades de los proveedores. Se contactó a los miembros para coordinar su atención médica y se les educó respecto al tema.
- Los proveedores no están remitiendo a los miembros a programas de intervención temprana (EIP) cuando se detectan retrasos. Se realizaron capacitaciones y remisiones a los programas de EIP para los miembros identificados.
- La tasa de las pruebas de detección de trastornos de desarrollo para los miembros menores de 12 meses mejoró en más de 10%.
- La tasa de las pruebas de detección de trastornos de desarrollo para los miembros de entre 12 y 24 meses mejoró en más de 10%.
- La tasa de las pruebas de detección de trastornos de desarrollo para los miembros bajo el rango de 24 y 36 meses de edad mejoró en más de 11%.

#### **Intervenciones en la vacunación contra el COVID-19**

- Los miembros necesitan ayuda para acceder a las vacunas contra el COVID-19. Se realizaron esfuerzos de educación y coordinación de la atención médica de parte del departamento de administración de casos, de los trabajadores de salud comunitarios y a través de mensajes de texto.
- Es posible que los miembros necesiten recibir recordatorios para la segunda dosis en una serie de 2 dosis. Se contactó a los miembros elegibles que no habían recibido su segunda dosis y se les informó sobre la necesidad de hacerlo y dónde obtenerla.

- Es posible que existan diferencias en la recepción de las vacunas contra el COVID-19. Se identificaron diferencias entre las regiones y poblaciones y se conformaron asociaciones comunitarias para realizar eventos de vacunación a través de la camioneta móvil de Healthy Blue y de la Clínica Hispana.
- Es posible que los miembros presenten dificultades en el acceso al transporte o que estén confinados en sus casas. Se proporcionó transporte a los miembros para recibir la vacuna y se les ofreció la vacunación a domicilio a quienes estaban confinados en sus casas.
- Los miembros de entre 12 y 15 años necesitan ayuda para acceder a las vacunas contra el COVID-19. Se coordinó la atención de salud para los miembros bajo custodia tutelar que habitan en viviendas colectivas.

#### **Tasas de mejora en la vacunación contra el COVID-19**

- Las tasas de comparación oscilaron entre 5% y 16% para todos los indicadores:
  - Los miembros que habían recibido al menos una dosis de la vacuna aumentaron a 39%.
  - Los miembros que completaron el esquema de vacunación aumentaron a 38%.
  - Los miembros negros o afroamericanos que habían recibido al menos una dosis de la vacuna aumentaron a 41%.
  - Los miembros hispanos o latinos que habían recibido al menos una dosis de la vacuna aumentaron a 35%.
  - Los miembros de otras razas o etnias desconocidas o faltantes que habían recibido al menos una dosis de la vacuna aumentaron a 45%.
  - Los miembros negros o afroamericanos que completaron el esquema de vacunación aumentaron a 34%.
  - Los miembros hispanos o latinos que completaron el esquema de vacunación aumentaron a 30%.
  - Los miembros de otras razas o etnias desconocidas o faltantes que completaron el esquema de vacunación aumentaron a 41%.
  - Los niños (entre 0 y 15 años) que habían recibido al menos una dosis de la vacuna aumentaron a 26% (la iniciativa comenzó en julio de 2021).
  - Los niños (entre 0 y 15 años) que completaron el esquema de vacunación, aumentaron a 21% (la iniciativa comenzó en julio de 2021).
- **Debate grupal: conclusiones**
  - Mary Schultheis de Crescent City WIC anunció que se asociará con Stephenie Marshall de Ascension DePaul Services of New Orleans para realizar un evento sobre la vacuna contra el COVID para niños el 30 de diciembre. Los niños recibirán una tarjeta de regalo cuando regresen por la segunda dosis de la vacuna.
  - Kathy Victorian, directora de Marketing Regional de Medicaid de Healthy Blue indicó que la camioneta de asistencia médica móvil está disponible bajo la coordinación del conductor, el representante de marketing y el proveedor.
  - Nasheika Malbrough de SWLA Health agradeció a Healthy Blue por utilizar la camioneta de asistencia médica móvil.
  - Mary Schultheis, de Crescent City WIC, agradeció a Healthy Blue por su patrocinio en suministros para la lactancia y señaló que ha observado un aumento en las cifras de lactancia. Mary también destacó todo el apoyo que entregó Lisa Ellsworth, representante de Relaciones Comunitarias de Healthy Blue.