

# INFORME DE BAYOU HEALTH

## DATOS DEL INFORME

Número de identificación del plan médico:	2162519	Identificación del documento:	139
Nombre del plan médico:	Healthy Blue	Nombre del documento:	Consejo asesor del miembro (Actas)
Contacto del plan médico:	Kim Chope	Frecuencia de los informes:	Trimestral
Correo electrónico del contacto del plan médico:	kim.chope@amerigroup.com	Fecha de presentación del informe:	30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero
Trimestre del informe:	primer trimestre de 2022	Tema:	Servicios para Miembros
Fecha en que se completó el informe:		Tipo de documento:	Documento de Word

## Definiciones e instrucciones:

- **Trimestre del informe**

Primer trimestre, marzo de 2022

- **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Revisión del sitio web público de Healthy Blue
- Debate grupal – Conclusiones

- **Presentaciones**

- Todos los asistentes indicaron su nombre, su cargo y la organización a la que representaban.
- Peter Lambousy, Director de Marketing, agradeció a todos por dedicarle tiempo a la reunión.
- XXXXXXXXXXXX asistió a la reunión en una doble función: como representante de la Shreve-Memorial Library, Wallelte Branch, y también como madre de un miembro de Healthy Blue.
- Peter dijo que durante esta reunión, íbamos a echar un vistazo al sitio web público de Healthy Blue. Queremos revisarlo teniendo en cuenta algunos objetivos. Necesitamos ser críticos sobre el diseño del sitio, es decir, la presentación de los botones en el menú.

- **Actualizaciones del plan médico**

- Cantidad total actual de miembros: 357,181 (según lo informado por el Departamento de Salud de Louisiana [LDH] en marzo de 2022).
- Lamentablemente, el aumento en la membresía se debe a la pandemia de COVID-19.
- Debido a la emergencia de salud pública de la COVID-19, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y el estado consideraron apropiado suspender las renovaciones y recertificaciones durante la pandemia para que nadie corra el riesgo de perder la cobertura que necesita.

- Si usted era parte del statu quo, no debería haber perdido la cobertura desde marzo de 2020.
  - Los CMS y el gobierno federal están analizando por cuánto tiempo más extenderán la emergencia de salud pública. Actualmente la extensión es hasta el 14 de abril de 2022. Se habla de que se extenderá por 90 días más, pero esto no ha sido confirmado.
  - Una vez que finalice la emergencia de salud pública, habrá un periodo de notificación. El Departamento de Salud de Louisiana (LDH), junto con las organizaciones de atención administrada (MCO), comunicarán qué miembros deberán hacer la renovación.
  - Por ahora, la indicación es que la mayoría continúa dentro del mes de renovación normal.
  - Todos los días los socios de la comunidad interactúan con miembros y beneficiarios de Medicaid. Es muy importante transmitir esta información.
  - Del mismo modo, nosotros como plan médico, junto con las otras MCO que actualmente están dentro del mercado, proporcionaremos esta información. Todos podemos ser un recurso.
  - Comunicar que no solo deberán recertificar su elegibilidad para Medicaid en los siguientes 12 meses una vez que termine la emergencia de salud pública, sino que también deben confirmar o asegurarse de llamar a los planes médicos, o actualizar la información de su dirección en su portal del miembro o en el sitio web de Medicaid del LDH del estado. Esto es muy importante porque la información de renovación que proporciona el estado se enviará a esa dirección.
  - La inscripción abierta fue desde el 15 de octubre hasta el 30 de noviembre de 2021, con fecha de entrada en vigencia el 1.º de enero. El periodo de gracia será desde el 1.º de enero hasta el 31 de marzo de 2022. Si un miembro no está satisfecho con la decisión que tomó, se le permite realizar un cambio. Los motivos para realizar el cambio pueden incluir que su proveedor que no pertenece a la red o que no reciben los servicios o la atención que necesitan.
  - El LDH permite cambios fuera del ciclo, pero por motivos específicos. En el manual de Healthy Blue y en los manuales de otras MCO pueden encontrar esos motivos y cuándo pueden hacer un cambio de forma voluntaria dentro del año.
  - Todavía estamos bajo un contrato de emergencia, vigente desde el 1.º de enero hasta el 31 de diciembre.
- **Análisis del sitio web y objetivos**
    - Dirección del sitio web de Healthy Blue Louisiana: [myhealthyblue.com](http://myhealthyblue.com).
    - Revisar el sitio web de Healthy Blue para determinar lo siguiente:
      - Facilidad de uso: ¿Se puede acceder fácilmente a la información? ¿Es fácil navegar el sitio?
      - ¿Aborda el contenido las necesidades de los miembros?
      - ¿Es frustrante visitar el sitio web?
      - ¿Son fáciles de entender los mensajes?
      - ¿Tiene el sitio un aspecto profesional?
      - Sugerencias/Comentarios para mejorar.

*Comienza a compartir la pantalla con el sitio web de Healthy Blue*

- **Oportunidad para compartir comentarios sobre varios temas, problemas o quejas con respecto a los servicios de Healthy Blue.**
- Peter compartió su pantalla para mostrar el sitio web. El sitio es apto para dispositivos móviles.
- Peter analizó el diseño básico del sitio antes de hablar sobre el sistema de mensajes.
- Presiona el logotipo de Healthy Blue para volver a la página de inicio.
- Los botones de nuestro menú principal son **Beneficios (Benefits)**, **Cuidado médico (Care)** y **Ayuda (Support)**.
- La sección **Beneficios (Benefits)** en la página de inicio enumera los servicios que se ofrecen, como Medicaid y Ampliación de Medicaid (Medicaid Expansion). La Ampliación de Medicaid es una de las áreas de más rápido crecimiento para adultos. Tradicionalmente, no se ofrecía en el estado. Comenzó a funcionar el 1.º de julio de 2016. Otros servicios en la sección de **Beneficios (Benefits)** son Servicios de salud mental y para el trastorno

por consumo de sustancias (Mental Health and Substance Use Services). Estos son nuestros productos exclusivos para la salud conductual. Medicaid en su totalidad cuenta con servicios de salud conductual y por consumo de sustancias, pero además hay un subconjunto de la población general que solo cuenta con servicios de salud conductual. Para los miembros clasificados solo como de salud conductual, los beneficios de farmacia los proporciona el estado en lugar de Healthy Blue.

- Todavía se ve el mensaje de ‘ayuda para miembros afectados por huracanes’ en el sitio web. Aún hay muchas personas afectadas debido a la severidad de las tormentas. Los problemas en la cadena de suministro que presentó la pandemia de la COVID-19, junto con los problemas de inflación, también están afectando a los miembros.
- *Crítica:* La página de inicio es realmente larga. Peter preguntó: Cuando uno está en el teléfono mirando el sitio web, si esto era un impedimento, el tener que seguir desplazándose hacia abajo. ¿Sería mejor si fuera más compacta, o si hubiera algún tipo de menú al costado similar a un registro o un menú de opciones?
- Martha Marak de Food Bank of Northwest Louisiana dijo que le agrada la página porque es clara y sencilla. No le molesta desplazarse hacia abajo y cree que es más fácil de navegar, en lugar de amontonar mucho en una página. “Creo que si uno está navegando desde un teléfono y trata de comprimirla para agregar demasiado en una página, será realmente difícil de ver”.
- Susan Reihn de Families Helping Families of SWLA declaró: “Estoy de acuerdo con Martha. Hemos sido condicionados a desplazarnos hacia abajo. Me gusta que haya espacios en blanco en la página para que no haya mucho que mirar y navegar”.
- Peter Lambousy: “Muchas personas estaban preocupadas por el tamaño de las páginas y si eso estaba causando problemas para que no se desplazaran hacia abajo y no vieran la información”.
- En cuanto a la información en la página de inicio, obviamente, los huracanes son el centro de nuestra atención. Siempre tratamos de asegurarnos de tener la planificación de emergencia allí junto con la información sobre la COVID-19. Además, secciones sobre cómo mantener actualizada su información de Medicaid para mantener la cobertura; la diferencia entre los servicios de Medicaid y de salud conductual; anuncios; información sobre fraude, desperdicio y abuso; información sobre Healthy Blue; y luego un menú final.
- Este es un sitio público. Los miembros pueden seleccionar la opción **Iniciar sesión (Login)** para obtener ayuda para iniciar sesión (si es necesario), acceder a su información personal de reclamaciones, obtener sus tarjetas de identificación y más. Los recursos para miembros, como el manual, se pueden obtener en el sitio público.
- Peter Lambousy: “¿Hay alguna información a la que crean que sería genial si se le agregara más información o si tuvieran acceso a eso? ¿Alguna idea?”
- Mary Schultheis del programa WIC de Crescent City: “Una de las cosas que me gustan es la aplicación móvil. Hay programas como Mujeres, bebés y niños (WIC). Nuestras mamás utilizan muchas las aplicaciones móviles. De hecho, entré en el sitio y saqué el enlace, lo publicaré en nuestra página de redes sociales como ¿Sabía que Healthy Blue tiene una aplicación móvil?”.
- Peter Lambousy: “Una de nuestras grandes iniciativas este año es implementar una nueva aplicación móvil aprobada por la junta en 2021. Tenemos más de 50,000 miembros registrados en la aplicación móvil, pero tenemos un objetivo muy agresivo de lograr que la gran mayoría se registre. La aplicación móvil le permite tener su tarjeta de identificación con usted todo el tiempo. También le permite tener información sobre reclamaciones, sobre recursos y de educación sobre salud”.
- Peter Lambousy: “Tenemos Recursos Comunitarios Community Resources) dentro de Beneficios (Benefits). ¿Tiene sentido destacarlo más en la página? ¿Sabría alguien que al hacer clic en Medicaid dentro de Beneficios (Benefits) se obtiene el manual?”
- Lisa Ellsworth, Representante de Marketing de Relaciones con la Comunidad para Healthy Blue: Me gustaría que el manual sea más visible. “Hay muchas ocasiones en las que estamos frente al público y hacen preguntas y me encantaría remitirlos al manual. Si hubiera una sección separada en la página de inicio o alguna manera de hacerlo más visible”.
- Kimberly Hollard de Providence Community Housing declaró en el chat: “Lisa, un fácil acceso al manual sería excelente para muchos de nuestros residentes que tienen preguntas sobre sus beneficios”.

- Peter Lambousy: “Podría haber una manera de agregarlo con estas herramientas. Me pondré en contacto con el equipo de nuestro sitio web para ver qué podemos agregar, como un enlace directo al Manual del miembro, etc. Esto es solo lo básico de la aplicación de Medicaid. Brinda una visión general de los servicios que ofrecemos, información rápida sobre el copago de cero para médicos, exámenes de la vista y medicamentos recetados a bajo costo. La mayoría de los medicamentos recetados son sin costo. Uno de los beneficios más utilizados es el beneficio de farmacia. El LDH proporciona una lista de formulario establecida que debemos seguir. Además, para programar un viaje, trabajamos con una empresa llamada MediTrans. El número de teléfono es **866-430-1101**. Se puede obtener información básica sobre cómo programar el viaje llamándolos. Si necesita un viaje de inmediato, debe llamar al plan o al número de servicio al cliente que se encuentra en el dorso de la tarjeta de identificación”.
- Peter Lambousy: “¿Tiene sentido la forma en que está dispuesto todo?”
- Recursos para Miembros (Member Resources): Otro lugar donde puede obtener manuales del miembro y recursos útiles en caso de que necesite presentar reclamos o apelaciones, encontrar material sobre beneficios, directorios de proveedores, boletines para miembros y pautas de salud preventiva, y si sospecha fraude, desperdicio y abuso. En la parte inferior están las actas del Comité asesor de educación sobre salud.
- Mary Schultheis: “Tuve la oportunidad de darle un vistazo a la aplicación, y una cosa que me gusta, es que pregunta al miembro cómo califica la aplicación. ¿Es fácil de usar? Parece que hay alrededor de 10 o 12 preguntas”.
- Riichi Torres Oyama, Consultor de Acreditación del Equipo nacional de Medicaid, declaró en el chat: “Tal vez una pestaña de recursos para miembros en la página principal donde se despliegan todos los detalles de los recursos para miembros”.
- La sección **Cuidado médico (Care)** en la página de inicio: La parte importante de esta sección es el recurso Encontrar un doctor (Find a Doctor). Aquí es donde se encuentra nuestra búsqueda de proveedores. Muchas empresas, al igual que nosotros, utilizan un proveedor externo para hacer esto, de modo que cuando lo hace, lo lleva a otro sitio externo, aunque sea un sitio de Healthy Blue. Usted ingresa LA Medicaid, el condado y el código postal, luego verá las categorías generales, como Atención primaria, Salud conductual, Laboratorio (análisis de sangre), Imágenes (MRI o radiografía), Farmacia y Hospital, y también se puede filtrar por el nombre del médico.
- El dentista es para nuestro programa dental para adultos. Esta es una parte muy importante. Ofrecemos un beneficio dental de valor agregado para adultos, lo que significa que no es un servicio cubierto por Medicaid. Ofrecemos una limpieza básica y una extracción simple para miembros adultos mayores de 21 años. De hecho, hay un programa dental para niños. Este es un programa que se lleva a cabo a través del LDH, pero lo manejan otras dos compañías, y una de ellas es Denta Quest, que también maneja nuestro beneficio dental de valor agregado para adultos. Así que hay gente que confunde esto, porque piensan que Healthy Blue administra el beneficio para niños, pero no lo hacemos. La otra compañía es Manage Care North America o MCNA. Un niño podría tener cualquiera de estas pólizas, dependiendo de lo que hayan seleccionado cuando se unieron al programa dental, pero es a quién contactarían en lugar de contactar a Healthy Blue. Es importante tener en cuenta que si alguien no obtiene el tratamiento dental que necesita, realmente depende de si es un adulto o un niño. Los niños están bajo un contrato diferente. No están bajo el contrato que tenemos con el LDH.
- Salud y bienestar (Health and Wellness): Aquí es donde entramos en todos los temas de salud como asma, resfriado, influenza y neumonía, diabetes, cuerpo sano, mente sana, enfermedad cardíaca, embarazo y salud de la mujer, sin adicción al alcohol y las drogas y sin adicción al tabaco.
- Evaluaciones médicas de riesgo (Health Risk Screeners): Cuando los miembros se suman a Healthy Blue, les pedimos que completen esto y, si no lo han hecho, o si algo cambia, ingresan y actualizan haciendo clic en **Completar mi HRS (Complete my HRS)**.
- Tenemos una asociación con esta empresa llamada Common Ground, que ofrece una gran biblioteca de recursos. Esta es toda información gratuita que se ofrece a nuestros miembros sobre diferentes temas, como tratamiento y recuperación, manejar los síntomas, restaurar la salud mental y desarrollar hábitos saludables. Es información pública y puede ser utilizada por cualquier persona.
- La sección **Ayuda (Support)** en la página de inicio: Contáctenos (Contact us), Información: Si alguna vez necesita comunicarse con nosotros, puede hacerlo, puede comunicarse con cualquier persona con la que trabaje en su área, o directamente llame o envíe un correo electrónico a Peter Lambousy.

- Bienvenidos, nuevos miembros (Welcome New Members): Medicaid, se trata de entender sus beneficios. Hay videos sobre temas como Comprender sus beneficios, Haga que nuestras herramientas funcionen para usted, Conozca a su proveedor de atención primaria (PCP), Cuéntenos sobre su salud y ¿Sala de emergencia o atención de urgencias? Todos los videos están disponibles en inglés y en español.
- Riichi Torres Oyama declaró en el chat: “Me encantan los videos”.
- Peter Lambousy: “¿Les parece atractivo a las personas tener videos cortos para ver?”
- Alisa Stevens del SWLA Center for Health Services, declaró en el chat: “Me gustan los videos”.
- Kristen Copenhaver de Family Tree Lafayette, señaló en el chat: “Más videos”.
- Lisa Ellsworth : “Están escondidos, es difícil encontrarlos. Creo que son realmente buenos y ofrecen una buena visión general rápida de algunos de los beneficios. Si hay una forma de que en el menú desplegable diga “Videos”, para indicar que hay un video que puede ver sobre sus beneficios.
- Brooke Deykin, Director de HCMS para Healthy Blue: “Muchos de los videos están escondidos. Intenten algo para que sea más fácil encontrarlos, como íconos al costado, con etiquetas como “Videos sobre beneficios”, uno hace clic y llega hasta ellos”.
- Lisa Ellsworth declaró en el chat: “Sí, me encanta la idea del ícono”.
- Peter Lambousy: “Gracias por las sugerencias. A veces, lo más difícil es cómo saber que uno tiene que ir a Nuevos miembros, si lo que está buscando es entender nuevos beneficios. Esa es una buena sugerencia”.
- Preparación para emergencias (Emergency Preparedness): Siempre recomendamos visitar GOHSEP, el sitio web del gobernador sobre preparación para emergencias y el LDH, ya que son las principales autoridades en relación con la información. Estaremos compartiendo la información que nos proveen.
- Enlace de recursos comunitarios (Community Resource Link): Reciba el apoyo que necesita (Get the support you need), Mi equipo de autismo (My Autism Team), Amo a mi proveedor (Love My Provider) y Ayuda gratuita para problemas de apuestas (No-cost help for problem gambling). Ingrese su código postal y lo llevará a otro sitio. Tenemos un contrato con una empresa llamada Find Help que proporciona esta información. Estos son los recursos que puede encontrar una vez que ingresa su código postal: Alimentos, Vivienda, Mercadería, Transporte, Salud, Dinero, Cuidado, Educación, Trabajo y Asuntos Legales. Esto le dará los recursos en su área y alrededores. Hay varias compañías diferentes que ofrecen este recurso, y cada MCO o plan médico que ofrece Medicaid en el estado tiene estos sitios y servicios. La mayoría de los recursos son organizaciones sin fines de lucro que trabajan en su área.
- Kimberly Hollard declaró en el chat: “Ese recurso es un gran servicio. Usamos Aunt Bertha todo el tiempo”.
- Kathy Victorian, Directora de Marketing Regional de Medicaid, declaró en el chat, como respuesta a Kimberly Hollard, “Estoy muy feliz de que usen este recurso. Además, Find Help anteriormente era Aunt Bertha”.
- Crítica de Peter: “En mi opinión, esto parece realmente escondido. ¿Sabría uno siquiera que debe ir allí para averiguarlo? Tengo muchas ganas de ver si podemos ponerlo en nuestra página de inicio. ¿Alguna idea?”.
- Walthena Gosa, Directora de Programas de Healthy Blue, declaró en el chat: “Estoy de acuerdo con mover el botón de opción “recurso” para que sea más fácil de encontrar”.
- Lisa Ellsworth: “Tengo una pregunta para nuestros socios de la comunidad que están en la llamada, que tal vez sí tienen algunos de estos recursos disponibles pero no están incluidos en este sitio web, ¿Cómo envían esta información?”
- Peter Lambousy: “Esa es una buena idea. Siempre somos muy cuidadosos en esos sitios sobre si están registrados o no. Si usted ingresa al sitio y no ve su organización, podemos ponerlo en contacto con Find Help y dirigirlo a ese directorio. Ponemos otra página con organizaciones comunitarias con las que trabaja Healthy Blue, ¿les parece interesante?”
- Mary Schultheis: “Sí, es una gran idea”.
- Brooke Deykin, Directora de HCMS para Healthy Blue: “Siempre se pueden agregar a Find Help.org. Pueden agregarse ellos mismos o solicitar que se los agregue como un recurso comunitario.
- Peter Lambousy colocó el enlace en el chat <https://www.findhelp.org/>.

- Kimberly Hollard: “Me preguntaba si su equipo estaba analizando la accesibilidad en lo que respecta al sitio web. Una de las cosas en las que una red nacional a la que pertenecemos realmente se ha estado involucrando es la accesibilidad del sitio web para los ciegos. ¿Cómo hacer que algo sea más accesible para las personas que tienen problemas para el procesamiento o hacerlo accesible para las personas con otros problemas físicos cuando interactúan con el sitio web? Nos contactó una empresa llamada AccessiBe, que no solo realiza auditorías de sitios web, sino que también implementa herramientas en las que, como usuario final, uno tiene casillas de selección para cualquier persona que tenga problemas visuales, auditivos o de procesamiento al usar un sitio web. El sitio surgió a partir del cumplimiento de la Sección 508”.
  - Lisa Ellsworth declaró en el chat: “Excelente información, Kimberly”.
  - Peter Lambousy: “Los miembros pueden llamar y obtener información en braille o en letra grande. Es un requisito de los CMS y del estado”.
  - Kimberly Hollard: “El Departamento de Salud del Estado usa Access-i-b en su sitio web.
  - Peter Lambousy compartió el sitio web del LDH para que todos en la reunión vean las diferentes pestañas.
- 
- **Debate grupal - Conclusiones**
    - Peter Lambousy: Nos pondremos en contacto con el equipo legal y de cumplimiento para agregar otra página para las organizaciones de la comunidad con las que trabaja Healthy Blue.
    - Peter Lambousy: Le pediremos a las personas que manejan el sitio que vean lo que estamos haciendo para que el sitio web sea accesible para las personas con problemas visuales, auditivos y de procesamiento, como implementar las casillas de selección.