

PROJECT: 14752164 1076874LAMENHBL GB HEAC Minutes Q2 10 24

SPONSOR: Daphne Woodly

PURPOSE/AUDIENCE: Q2 meeting was held on Wednesday, June 26, 2024, needs to be to the State within 30 days

MARKETS: LA

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 de Miembros (Actas)
Contacto del plan médico:	Gerri Smith	Frecuencia de los informes:	Trimestral
Correo electrónico del contacto del plan médico:	gerri.smith@healthybluela.com	Fecha de presentación de los informes:	30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero
Trimestre del informe:	Segundo trimestre de 2024	Tema:	Servicios para Miembros
Fecha en que se completó el informe:		Tipo de documento:	Documento de Word

Definiciones e instrucciones:

• **Trimestre del informe**

Segundo trimestre, junio de 2024

• **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Quejas de los miembros
- Determinantes sociales de la salud (SDOH) y educación en cuidado médico
- Equidad en salud: Salud materno-infantil
- Medidas para la salud materno-infantil, el VIH y la sífilis congénita
- Organizaciones comunitarias (CBO): Rincón de información de las organizaciones comunitarias

- **Actualizaciones del plan médico**

- Peter Lambousy inició la reunión anunciando a todos los presentes que la sesión estaba siendo grabada a los fines de tomar notas porque deben presentar notas al estado.
- Peter brindó una breve visión general de los próximos cambios en el plan de beneficios dentales que se implementarán a partir del 1.º de julio. Los beneficios dentales actualizados incluyen limpiezas, radiografías, empastes simples y extracciones por un valor total de hasta \$500. Le aclaró a Willie, que había preguntado específicamente sobre las exclusiones, que posiblemente no estuvieran incluidos en el beneficio procedimientos complejos, como los tratamientos de conducto.
- Peter Lambousy y Molly Taylor subrayaron la importancia que tienen las opiniones de los miembros para definir las estrategias y favorecer la equidad en salud. Taylor espera que la opinión de los socios comunitarios los ayude a ser mejores aliados a la hora de abordar la equidad en salud en todo el estado.
- Lambousy analizó las quejas habituales de los miembros y les aseguró a los presentes que se ocuparían de ellas dentro de las 24 horas.

- **Quejas de los miembros**

- Peter Lambousy mencionó quejas de los miembros y le aseguró al comité que tratarían de resolverlas rápido. Luego, Kathy Victorian dijo haber visto quejas de los miembros, y Peter Lambousy afirmó que están al tanto de los inconvenientes y que están trabajando para resolverlos.
- Peter Lambousy dio ejemplos de quejas comunes, como problemas para encontrar especialistas, dificultades para surtir recetas; y también problemas relacionados con los proveedores, como cuestiones de facturación poco transparente, de facturación del saldo o médicos que no aceptan miembros de Healthy Blue. Señaló que este tipo de problemas se derivarán al equipo de administración de casos para su resolución.
- En respuesta a una pregunta de Willie sobre las exclusiones del nuevo beneficio dental, Peter Lambousy aclaró que algunos procedimientos dentales complejos posiblemente no estén cubiertos en el nuevo plan de beneficios y señaló que esto podría preocupar a los miembros.
- Peter Lambousy mencionó que, a pesar de las dificultades, su equipo se esfuerza constantemente por brindar la atención que cada miembro necesita. Señaló que las quejas de los miembros son un aspecto crítico que su equipo supervisa permanentemente. Preguntó si había algún comentario o preocupación respecto a las quejas de los miembros por parte del equipo.

- Riichi Torres-Oyama habló sobre los problemas de transporte que tienen los miembros de Medicaid e indicó que había que encontrar una solución, quizá una línea directa especializada a la que las clínicas puedan llamar cuando surgen problemas. Explicó que este problema se analiza actualmente en el Comité Asesor Médico (MAC) con los profesionales del MAC. También explicó que el Dr. Upendra Kulkarni había planteado el problema de Medi-Trans en reuniones anteriores del MAC y que el tema estaba en la agenda del MAC y del equipo de control estadístico de calidad (SQC).
- En respuesta a lo anterior, Peter Lambousy y Molly Taylor agradecieron esos aportes. Molly Taylor hizo hincapié en la necesidad de contar con un procedimiento claro para saber a quién llamar o cómo obtener ayuda cuando a los miembros o las clínicas les surgen estos problemas con el transporte.
- Peter Lambousy identificó las quejas comunes de los miembros, como problemas para encontrar especialistas, dificultades para surtir recetas; y también problemas relacionados con los proveedores, como cuestiones de facturación poco transparente y de facturación del saldo. Mencionó que estas quejas se abordan cuanto antes, dentro de un plazo de 24 horas.
- Riichi Torres-Oyama brindó información sobre el Informe de evaluación anual de la experiencia del miembro, que detalla todas los problemas principales en las quejas y las apelaciones, y sobre lo que el plan está haciendo para mejorar los resultados. Ofreció el enlace al informe al personal interno del plan médico.
- **Determinantes sociales de la salud (SDOH) y educación en cuidado médico**
 - Molly Taylor inició la conversación preguntándoles a los asistentes cómo definirían el concepto de equidad en salud. Martha Marak respondió que, para ella, significaba que todas las personas tengan una oportunidad justa y equitativa de acceder al nivel de cuidado médico más alto posible. Jessica ratificó la opinión de Martha y agregó que eso debía ser con independencia de la condición social, la ubicación geográfica o el grupo demográfico, así como también de otros factores, como los determinantes sociales de la salud.
 - En respuesta a estos puntos de vista, Willie preguntó como definirían el concepto de oportunidad justa y equitativa. Molly Taylor volvió a dirigir la pregunta a los asistentes. Les preguntó qué significaba equidad en salud para ellos de forma personal.
 - Peter Lambousy dio su opinión al respecto, dijo que, para él, justicia significa entender las necesidades de un individuo y, a la vez, respetar su decisión respecto a cuánto apoyo quiere aceptar. Señaló las dificultades que hay para conectar a las personas con los recursos adecuados y para coordinar diversas cuestiones que van más allá del aspecto médico, como los bancos de alimentos y las ayudas económicas para pagar servicios públicos.
 - Robin recalcó que todas las personas tienen derecho al cuidado médico de calidad, independientemente de su raza, color, credo, nacionalidad o creencias.
 - Brooke Deykin señaló la diferencia entre igualdad y equidad. Dijo que, para que el cuidado médico sea eficiente, se debe adaptar a las necesidades y los riesgos específicos de cada individuo, ya que distintos grupos pueden tener diferentes riesgos de salud.

- Para finalizar, Molly Taylor agradeció a Brooke Deykin por su valiosa observación sobre la diferencia entre los conceptos de igualdad y equidad en el cuidado médico. Volvió a subrayar lo importante que son las opiniones del equipo para sus esfuerzos constantes por abordar las desigualdades en materia sanitaria e impulsar la equidad en salud.
- **Equidad en salud: salud materno-infantil**
 - Molly Taylor abordó el tema de la desigualdad en la atención de salud materna para las personas de raza negra que dan a luz en Luisiana. Hizo hincapié en la importancia de proveer acceso a la atención médica y a proveedores confiables dentro de la red para mejorar los resultados de salud.
 - Taylor promovió una discusión abierta sobre la equidad de salud en el estado e invitó a los asociados a colaborar.
- **Medidas para la salud materno-infantil, el VIH y la sífilis congénita**
 - Kolletta Davis analizó las recomendaciones de realizar la prueba de detección del VIH y mencionó que las personas de entre 13 y 64 años, las mujeres embarazadas, las personas con factores de riesgo relacionados con la transmisión sexual y los individuos que se inyectan drogas deben realizarse el examen médico. Describió distintos métodos de análisis, como las pruebas rápidas para detectar anticuerpos y para detectar antígenos y anticuerpos, y las pruebas de ácido nucleico.
 - Se suscitó un debate por el estigma en torno a la prueba de detección del VIH, y se abordaron factores como el miedo, la estigmatización social y la idea errónea de que solo determinados grupos están en riesgo de contraer el VIH. Riichi Torres-Oyama subrayó la importancia de brindar información a los individuos sobre los beneficios de la detección temprana y el tratamiento, y de generar un entorno agradable para realizar la prueba.
 - Riichi Torres-Oyama planteó la pregunta evitada tan a menudo, “¿Has tenido relaciones sexuales con otros hombres?” y reconoció la reticencia que las personas pueden tener para hablar del tema o admitirlo. Peter Lambousy afirmó que toda la información de salud es privada y está protegida.
 - Patrice Pasley se refirió al tema de las pruebas rápidas de detección del VIH. Expresó su disposición para coordinar con Healthy Blue a fin de llevarles esta información a los miembros.
 - En la reunión, también se discutieron otros temas relacionados, como la prueba de detección de sífilis y la participación de la comunidad en la difusión y educación.
- **Organizaciones comunitarias (CBO): Rincón de información de las organizaciones comunitarias**
 - Peter Lambousy anunció el rincón de las CBO y les agradeció el tiempo y los aportes a los presentadores y participantes. Invitó a las organizaciones comunitarias o a cualquier persona a compartir información sobre los programas o las iniciativas en las que estuvieran participando y con las que la comunidad se estuviera beneficiando actualmente.
 - Susan le dio las gracias a Monette por participar junto con Healthy Blue en varias iniciativas, como la recolección de útiles escolares. Indicó que los útiles se juntaban para repartirlos el 30 de julio en “Families Helping Families” porque la parroquia de Calcasieu dejó de suministrar estos materiales escolares.

- Martha agradeció la asociación con Healthy Blue porque el apoyo de Rashad Bingham ha sido importantísimo. Mencionó una iniciativa relevante que comenzaron en marzo: un nuevo banco de alimentos que funciona como una tienda de alimentos para vecinos calificados. Habló con entusiasmo sobre un centro educativo asociado en el que se podrían dictar clases sobre varios temas beneficiosos (como salud, cocina saludable y educación en finanzas). Invitó a todos los presentes, en especial a Rashad y Healthy Blue, a participar más estrechamente con ellos y utilizar este espacio en beneficio de sus vecinos.
- Peter Lambousy agradeció a Martha por las novedades. Mencionó que estaban planeando realizar sesiones para escuchar a la comunidad a fin de evaluar los determinantes sociales de salud y otras necesidades. Le preguntó a Martha si se podía realizar alguna de estas sesiones en su banco de alimentos y recalcó que prefería hacerlo sin interrumpir las actividades del banco.
- Martha aceptó la sugerencia de Peter y propuso tentativamente los días martes, jueves y viernes, que es cuando funciona el banco de alimentos entre las 11 a.m. y las 2 p.m. Sugirió que los lunes o miércoles se podía llevar adelante a cualquier hora, o bien, antes o después del horario del banco de alimentos.
- Para fomentar la participación, Martha incluso sugirió ofrecer incentivos para que la gente asista, como una pequeña caja de alimentos extra o, tal vez, una comida caliente, y Peter estuvo de acuerdo. Peter remarcó que necesitan escuchar esas opiniones, pero sin interrumpir las buenas obras que llevan adelante Martha y otras personas.
- Patrice destacó el evento del análisis del VIH que tendría lugar en relación con el Día Nacional de las Pruebas de Detección del VIH. Mencionó que ella trabaja directamente con Healthy Blue y, por lo tanto, con muchos miembros de Healthy Blue. Estuvo de acuerdo con que un evento organizado como el que se había mencionado era algo que los miembros de Healthy Blue apreciarían.

- **Conclusiones**

- **Seguimiento/temas de interés:**

- Durante toda la reunión se puso énfasis en la comunicación clara, la colaboración y la apertura a las diversas opiniones. Estos aspectos se analizaron en varios contextos, como cuando se habló de las actualizaciones del plan médico, de las quejas de los miembros y de las formas de mejorar la equidad en salud. Se prestó especial atención al estigma en torno a las pruebas de detección del VIH y se animó a los miembros a dar sus opiniones para paliar estas dificultades.
- Robin subrayó que todas las personas tienen derecho al cuidado médico de calidad, y Brooke Deykin agregó que, probablemente, la equidad requiriera un trato personalizado según el individuo y sus necesidades y riesgos específicos. Esto demuestra que las reuniones del comité juegan un papel fundamental para poder abordar problemas, encontrar soluciones y planificar mejoras en el cuidado médico.