

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:	Dantrell Green	Frecuencia de los informes:	Trimestral
Correo electrónico del contacto del plan médico:	Dantrell.green@elevancehealth.com	Fechas de presentación de los informes:	30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero
Trimestre del informe:	Primer trimestre de 2025	Tema:	Servicios para Miembros
Fecha en que se completó:		Tipo de documento:	Documento de Word

Definiciones e instrucciones:

○ **Trimestre del informe**

Primer trimestre, marzo de 2025

○ **Temas de la agenda**

-Presentaciones

-Actualizaciones del plan médico

-Propósito del Comité Asesor de Educación sobre Salud (HEAC)

-Encuesta de evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema de cuidados médicos (CAHPS)

-Salud integral

-Debate grupal

- #### ○ **Asistentes:** (1) Miembro de Healthy Blue; Daisy Shipley, Healthy Blue; Brooke Deykin, Healthy Blue; Monette Bourque, Healthy Blue; Rashad Bristo, Healthy Blue; Robert Blue, Healthy Blue; Brittany Soteropulos, Healthy Blue; Daphne Woodly, Healthy Blue; Schuyler Williams, Healthy Blue; Molly Taylor, Healthy Blue; Kolletta Davis, Healthy Blue; Sherri Blaire, Healthy Blue; Christopher Wallace, Healthy Blue; Walthena Gosa, Healthy Blue; Belinda Cotton, 211 United Way; Renee Ellis, Sistema de Escuelas Públicas de la Parroquia de Caddo; Amy Waters, Safety Place; Louise Droddy, United Way of United Way del noroeste de Louisiana (NWL); Martha Marak, Banco de alimentos de NWLA; Pamela McGraw; Damiane Ricks, Departamento de Salud de Louisiana (LDH)

○ **Actualizaciones del plan médico**

- Schuyler Williams, directora de Marketing, se presentó y pidió a todas las personas en la llamada que hicieran una breve presentación.
- Cantidad total de miembros en la actualidad: 274,903 (en febrero de 2025)
- La inscripción abierta finalizó el 2 de diciembre de 2024

- A partir del 2 de julio de 2025 estará vigente el cambio en el kit de bienvenida para miembros nuevos, los cuales recibirán la carta de bienvenida y la identificación de miembro en un mismo envío
- El proveedor de atención primaria aparecerá en la identificación del miembro
- Si tienen alguna consulta, los miembros pueden llamar a Healthy Blue al **844-521-6941**
- Healthy Blue se está preparando para responder a la solicitud de propuestas (RFP) del estado

○ **Objetivo del Comité Asesor de Educación sobre Salud (HEAC)**

- La misión del Comité Asesor de Educación sobre Salud es promover un esfuerzo colaborativo entre el plan médico, los miembros, los grupos de defensa de la comunidad y los proveedores para mejorar el sistema de prestaciones en las comunidades locales mientras se mantiene el enfoque en los miembros.

Los objetivos de la reunión del Comité Asesor de Educación sobre salud son los siguientes:

- Brindar información y perspectiva desde el punto de vista de los miembros en relación con el desarrollo y la implementación de programas y servicios
- Brindar información y perspectiva desde el punto de vista de los miembros para mejorar la calidad de la atención y el servicio.
- Asegurarse de que los materiales y programas cumplan con los requisitos de competencia cultural y lingüística, sean comprensibles para los miembros y aborden las necesidades de educación sobre salud de los miembros

Plan principal del HEAC:

- Los miembros del Comité brindarán comentarios para la revisión anual de las políticas, los procedimientos y los programas de Control de calidad (QM) y Marketing
- Se identificarán valores y creencias culturales que deben considerarse en el desarrollo de programas de cuidado de salud culturalmente competentes
- Se revisarán los materiales dirigidos a los miembros para controlar el cumplimiento de los requisitos lingüísticos, competencia cultural y comprensión lectora

Plan principal del HEAC:

- Se identificarán las necesidades de educación sobre salud de los miembros
- Se proporcionará información sobre las barreras y brechas en el cuidado de salud dentro de las comunidades locales
- Se brindarán opiniones sobre las actividades diseñadas para mejorar la satisfacción de los miembros y los programas y servicios del plan médico
- Estructura organizacional: Se hará todo lo posible para que el comité refleje la diversidad de la población y la comunidad a las que presta servicios. El comité está compuesto por los siguientes miembros:
 - Líderes de Control de calidad
 - Defensores de los miembros
 - Proveedores de la red
 - Representantes de la comunidad
 - Miembros del plan médico/familias/padres/tutores
 - Grupos de defensa
 - Educadores de salud

○ **Encuesta de CAHPS: Kolletta Davis**

○ **CAHPS (Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema de cuidados médicos)**

- CAHPS es una encuesta que obtiene opiniones sobre el cuidado de salud para ayudar a mejorarlo para todas las personas.
- ¿Por qué es importante su participación?

- Mejora la atención de su salud: Al compartir lo que opinan, ayudan a que los médicos y hospitales sepan en qué mejorar.
 - Ayuda a los pacientes a elegir: Sus respuestas ayudan a otras personas a seleccionar los mejores médicos y hospitales.
- ¿Por qué son importantes sus respuestas?
 - Sus elecciones importan: Lo que ustedes dicen puede influir en los servicios de cuidado de salud.
 - Fomentan la responsabilidad: Sus comentarios garantizan que los médicos y hospitales brinden la mejor atención posible.
 - Motivan la mejora: Indican qué aspectos están funcionando correctamente y cuáles necesitan ser optimizados.
 - Cómo participar si recibe una encuesta
 - La selección de las personas que reciben la encuesta es aleatoria y la participación es voluntaria, aunque les recomendamos completarla.
 - Completen la encuesta según las visitas recientes que hayan hecho al médico y su plan médico. Respondan con honestidad y claridad.
 - Pueden devolver la encuesta por correo postal o completarla en línea.
 - Las respuestas son confidenciales, por lo que nadie sabrá que son suyas.

Sus comentarios contribuyen a mejorar los servicios que ofrecemos para ayudarlo a mantenerse saludables. Gracias por participar.

- **Opiniones de los miembros sobre la salud de la población y la equidad en la salud: Molly Taylor**
- **¿Qué es la equidad en la salud? ¿Qué son las desigualdades en la salud? ¿Qué es la salud de la población? ¿Qué son los determinantes sociales de la salud (SDoH)?**
 - La **equidad en la salud** es la situación en la cual todos tienen una oportunidad justa e imparcial de alcanzar su nivel más alto de salud (CDC.gov).
 - Las **desigualdades en la salud** son diferencias prevenibles en las dificultades que representan las enfermedades, las lesiones, la violencia o las oportunidades para alcanzar un estado de salud óptimo, experimentadas por poblaciones que han sido desfavorecidas por su estatus social o económico, ubicación geográfica y entorno (CDC.gov)
 - La **salud de la población** trata sobre las inquietudes relacionadas con la salud y analiza maneras de asignar recursos para abordar los factores que contribuyen a condiciones médicas deficientes en la población (CDC.gov).
 - Los **SDoH, o determinantes sociales de la salud**, son las condiciones en los lugares donde las personas viven, aprenden, trabajan, juegan y practican un culto que impactan en una amplia variedad de resultados y riesgos de salud (CDC.gov).
 - **Molly formuló preguntas destinadas a los miembros, defensores de los miembros y socios de la comunidad:**
 - ¿Qué significado tiene la equidad en la salud para usted? No hubo respuesta a la pregunta
 - ¿Conoce alguna desigualdad relacionada con la salud en su comunidad o en Louisiana en general?
 - **Martha Marak del Banco de alimentos de NWLA respondió:** Puedo hablar en representación de los vecinos a quienes brindamos servicios. Sabemos que el transporte es un problema. Algunos de nuestros vecinos vienen a buscar comida mensualmente. El transporte representa un desafío; aunque estamos en la ruta de autobús y el servicio es gratuito, para quienes tienen movilidad reducida, esto representa una dificultad importante.
 - **Molly Taylor:** ¿Qué región del estado?
 - **Martha Marak del Banco de alimentos de NWLA:** Represento al banco de alimentos de NWLA; nuestra área de cobertura incluye las siete parroquias ubicadas en el noroeste: Caddo, Bossier, Webster, Claiborne, Bienville y Red River.

En Caddo, disponemos de un sistema de transporte superior al que poseen algunas de nuestras zonas rurales. En esa área es donde enfrentamos numerosos desafíos.

- **Desigualdades de salud identificadas en Louisiana**
- March of Dimes elabora anualmente un informe que evalúa las tasas de nacimientos prematuros en nuestro país.
- Molly presentó las calificaciones generales de Louisiana correspondientes a los años 2023 y 2024.
- En 2023, Louisiana recibió una calificación F por una tasa de nacimientos prematuros del 13.3%. Esto significa que ese porcentaje de los nacidos vivos en Louisiana fueron prematuros o nacieron antes de término.
- En 2024, lamentablemente mantuvimos la misma calificación. Nuestra tasa aumentó un poco y llegó al 13.4%.
- Los bebés de raza negra tienen 1.5 veces más probabilidades de nacer prematuros que el resto.
- Al comparar la tasa de nuestro estado con la tasa nacional en 2024, la nuestra es más alta. Estados Unidos tuvo una tasa de nacimientos prematuros del 10.4%, que sigue siendo elevada y superior a lo que queremos ver. Nuestro objetivo es reducir la tasa por debajo del 10%.
- **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
 - ¿Les parecen alarmantes estas tasas?
 - ¿No es ninguna novedad para ustedes?
 - ¿Se ven reflejados en alguna de estas estadísticas? Cada número aquí representa una persona.
 - **Martha Marak del Banco de alimentos de NWLA respondió:** Estos números son alarmantes. He visto estas estadísticas antes y estas cifras no son buenas. Nos entristecen mucho. Creo que gran parte de esto es provocado por el estrés, esa es solo mi opinión, porque no pertenezco al área médica. Pienso que muchas de nuestras madres tienen que hacer frente a muchas cosas y creo que gran parte de estos problemas provocan un estrés indebido.
 - **Kolletta Davis respondió:** He visto estas cifras y son alarmantes, y quiero agregar a lo que dijo la Sra. Martha, creo que, en parte, esto podría estar relacionado con el estrés. Estuve en un evento y muchas mamás se sienten poco preparadas o están preocupadas sobre si tendrán todos los recursos necesarios, además de otros factores que podrían estar relacionados con el estrés.
- **Enfoque estratégico de salud integral de Healthy Blue para la equidad en la salud y salud de la población**
 - **Salud de la población:** Nos brinda un marco basado en datos para hacer un seguimiento de los resultados de salud de nuestros miembros. Esto ayuda a guiar qué intervenciones implementamos, qué programas ofrecemos, qué beneficios e incentivos brindamos, con qué socios de la comunidad trabajamos y en qué partes del estado.
 - Ejemplos de los tipos de datos que trabajamos para obtener información sobre nuestros miembros y ayudar a impulsar nuestras estrategias.
 - Pueden ser datos demográficos como raza, edad, etnia, idioma principal, sexo, ubicación geográfica; todas son preguntas que se hacen en algún momento.
 - Otras cosas a las que hacemos seguimiento son las visitas de control, asegurándonos de que nuestros miembros reciban la atención que necesitan cuando la necesitan.
 - Con esos datos de salud de la población, adoptamos un enfoque integral de salud y equidad en la salud por diseño para tomar decisiones.
 - Anualmente elaboramos nuestra estrategia de manejo de salud de la población y nuestro programa de equidad en la salud.

- Además, cada año, evaluamos la eficacia de estos programas. Una forma de hacerlo es haciendo seguimiento de diferentes métricas, como el control de la presión arterial, el control del azúcar en sangre, las tasas de atención prenatal o cuidado de posparto en tiempo y forma.
- Incluimos un enfoque en la equidad en la salud. Controlamos la presión arterial alta y el nivel alto de azúcar en sangre de nuestros miembros en Louisiana como medidas prioritarias porque son dos condiciones bien documentadas en el estado.
- El enfoque de equidad en la salud por diseño significa que analizamos esos datos para ver si alguien está experimentando una tasa desproporcionada de resultados desfavorables o si hay disparidades en los datos.
- Este enfoque nos lleva a seguir los resultados de salud de miembros de raza negra o afroamericana específicamente, en comparación con los resultados de miembros blancos u otras razas. Esto se debe a las tendencias históricas de resultados desfavorables en relación con la salud para nuestros miembros de raza negra o afroamericana.
- **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
- ¿Qué piensan del enfoque estratégico de Healthy Blue en relación con el manejo de salud de la población y la equidad en la salud?
- ¿Qué opinan sobre algunos de estos datos presentados?
- **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
- ¿Han accedido antes a nuestro sitio web para miembros?
- ¿Han navegado para encontrar recursos?
- Healthy Blue es una organización de Medicaid administrada aquí en Louisiana. Estamos aquí para coordinar la atención de su salud. Queremos asegurarnos de que tenga un proveedor de atención primaria confiable y de calidad. Nos aseguramos de que esté comunicado con el equipo de cuidado pertinente en su área.
- ¿Han llamado a nuestra línea de atención al cliente?
- Contamos con una línea de atención telefónica para miembros, disponible de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
- ¿Es suficiente esta franja horaria para que la línea esté disponible?
- ¿Tienen alguna sugerencia para mejorar este servicio?
- **Kolletta Davis respondió:** Limitar el horario y no ofrecer atención telefónica 24 horas, 7 días de la semana podría ser un factor limitante para los miembros que nos necesitan fuera del horario de atención.

- **Acceso a los cuidados:**
- **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
- ¿Sienten que tienen acceso a la atención cuando la necesitan, donde la necesitan y de la manera en que la necesitan?
- Una forma en que Healthy Blue aumenta el acceso a la atención es a través de nuestra aplicación móvil SydneySM Health de Healthy Blue para miembros.
- La aplicación Sydney Health se puede descargar en un teléfono inteligente. Tiene excelentes recursos para encontrar un proveedor y recibir atención cuando la necesitan.
- ¿Han usado antes la aplicación móvil Sydney Health?
- **Daisy Shipley respondió:** Sí, he usado la aplicación antes. No solo pude obtener información de mi tarjeta de seguro, sino también pude programar una cita virtual. Es excelente y fácil de usar, quedé muy satisfecha.

- Si no han usado la aplicación Sydney, ¿es la primera vez que escuchan sobre ella?
- Tenemos otras maneras de ayudar a nuestros miembros de Healthy Blue a encontrar un médico y recibir atención.
- Nuestro sitio web para miembros tiene una sección llamada “Encontrar un médico” y también puede llamar a los Servicios para Miembros de Healthy Blue.
- **SDoH: Transporte**
- Este es uno de los principales determinantes sociales de salud identificados en varias comunidades de todo Louisiana.
- El transporte y las inseguridades relacionadas con el transporte significan que una persona no tiene acceso continuo al transporte.
- Healthy Blue ayuda a nuestros miembros a coordinar transporte ida y vuelta a las citas.
- Tenemos recursos disponibles en línea y por teléfono.
- Para programar viajes con MediTrans ida y vuelta a las citas, se debe hacer la solicitud con al menos 48 horas de anticipación.
 - **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
 - ¿Han utilizado la asistencia para transporte a fin de coordinar viajes para usted o para otras personas?
 - Si es así, ¿tienen algún comentario?
 - ¿Fue fácil solicitar el servicio?
 - ¿El servicio se prestó en tiempo y con la calidad que esperaban?
 - Si ustedes o alguien que conozcan que tiene cobertura de Healthy Blue necesitan ayuda para llegar a sus citas, podemos colaborar en la coordinación del transporte.
- **Molly Taylor** compartió la siguiente terminología:
- **Riesgo social:** Se refiere a condiciones sociales adversas que afectan la salud y pueden derivar en un deterioro de la salud.
 - Inseguridad económica
 - Discriminación sistémica
 - Falta de transporte
 - Inestabilidad habitacional
 - Violencia doméstica que involucre a una pareja
- **Necesidad social:** Se refiere a las preferencias y prioridades individuales respecto a la asistencia o ayuda.
 - Capacidad de tomar decisiones saludables
 - Teléfono
 - Vivienda
 - Servicios públicos
 - Acceso a la atención
 - Recursos personales
 - Alimentos
 - Vestimenta
 - Medicamentos
- **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
- Para nuestros miembros y defensores de miembros presentes: ¿Alguna vez completaron una evaluación de riesgos de salud o de riesgos sociales?

- En el sitio web para miembros de Healthy Blue, en la pestaña de recursos para miembros, pueden encontrar información sobre el Comité Asesor de Miembros de Healthy Blue (HEAC) y sobre la encuesta Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema de cuidados médicos (CAHPS).
 - **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas sobre cómo se obtienen opiniones:**
 - ¿Alguna vez completaron una encuesta CAHPS?
 - ¿Hoy fue la primera vez que escucharon de esta encuesta?
 - ¿Ya participaron anteriormente en alguna reunión del HEAC?
 - ¿O esta es su primera vez?
 - **Rashad Bristo respondió:** Sé que esta no es la primera reunión para el área de Caddo, el banco de alimentos y la línea 211 de Shreveport. Muchas gracias por formar parte de estas reuniones.
 - ¿Tienen sugerencias sobre cómo podemos mejorar nuestro HEAC? ¿De qué manera puede Healthy Blue hacer que esta reunión trimestral sea más significativa y valiosas para nuestros miembros?
 - **Renee Ellis del Sistema de Escuelas Públicas de la Parroquia de Caddo respondió:** Creo que están haciendo un buen trabajo. Nos avisan con suficiente anticipación y realmente lo agradezco; incluso recibí un recordatorio sobre la reunión. Sigán como hasta ahora. Agradezco la invitación para mantenernos informados y así poder compartir el mensaje.
- **Importancia de los comentarios de los miembros**
 - **Ejemplos de indicadores que necesitamos mejorar:**
 - **Salud materno infantil:** Visitas prenatales y posparto
 - **Condiciones crónicas:** Control de la presión arterial, del azúcar en sangre y atención del asma
 - **Prevención:** Pruebas de detección de cáncer de mama, cáncer de cuello uterino y cáncer colorrectal
 - **Consumo de sustancias:** Recuperación y tratamiento
 - **Molly Taylor hizo la siguiente pregunta:**
 - ¿Les sorprende que Healthy Blue preste tanta atención a que nuestros miembros asistan en fecha a su primera cita prenatal?
 - **Molly Taylor también preguntó a los miembros presentes:**
 - ¿Tienen una relación establecida con un proveedor de atención primaria de confianza?
 - ¿Sienten el apoyo de su proveedor y su equipo, y el nuestro?
 - **Una miembro de Healthy Blue respondió:** Mi administradora de casos de Healthy Blue fue quien organizó todo mi plan de salud, todas mis citas médicas. Ella encontró médicos para mí y para mi bebé, me facilitó todo. Con Healthy Blue, tuve todo esto organizado y fue mucho más fácil para mí. Me recordaba cuándo tenía citas próximas, me preguntaba si estaba controlando la diabetes y la presión arterial alta. Se aseguraba de que me estuviera cuidando como correspondía. Incluso después de que tuve a mi bebé, siguió haciendo seguimiento. Estoy muy agradecida porque todo fue mucho más fácil para mí.
 - **Molly Taylor le preguntó a la miembro** si pudo aprovechar alguno de los programas maternos específicos que ofrecemos, como el servicio de atención de conserjes para la maternidad, Pomelo Health, o si pudo conectarse con una doula comunitaria.
 - **La miembro de Healthy Blue respondió:** En ese momento ya estaba a punto de tener al bebé, así que era demasiado tarde para acceder a la doula comunitaria. Sí aproveché el servicio de Pomelo Health, me inscribí en el programa. Ella me informó sobre todos los recursos que estaban disponibles y los aproveché.

- **Kolletta Davsis:** Solo quiero informar a la miembro y a todas las personas defensoras comunitarias que estén en la llamada que pueden recibir una encuesta CAHPS sobre el cuidado que recibieron ustedes, y también una encuesta CAHPS sobre el cuidado que recibió su hijo. Si la reciben, queremos que respondan con total honestidad sobre lo bueno, lo malo y lo que se puede mejorar, porque queremos seguir mejorando y brindarles la mejor experiencia posible en el cuidado médico.
- **La miembro de Healthy Blue respondió:** Sí, recibí una encuesta, aunque no estoy segura si fue del hospital o de Healthy Blue. No lo recuerdo con exactitud, pero la recibí apenas regresé a casa después del parto. Preguntaban sobre el parto, cómo fue el trato de los miembros del equipo. Mi bebé tuvo que quedarse un tiempo en la unidad de cuidados intensivos neonatales (NICU) e incluso desde allí nos llamaron para ver cómo estábamos. No estoy segura de si la encuesta vino de ustedes o directamente del hospital Ochsner. Pero cuando recibo encuestas, siempre hago buenos comentarios.
- **Kolletta Davis:** Eso también está bien, porque es posible que haya recibido lo que llamamos una encuesta posterior a la visita. A veces, poco después de una visita al médico o al hospital, es posible que reciban una encuesta por correo postal o por correo electrónico. Ese también es un buen momento para hacer llegar sus comentarios.
- **Molly Taylor:** En relación con Pomelo Health, es una oferta reciente de Healthy Blue. Lanzamos el programa en septiembre de 2024. Me encantaría conocer cualquier opinión o comentario que puedan tener sobre ese programa. Sería muy útil.
- **La miembro de Healthy Blue respondió:** Pomelo Health no es solo para mí, también es para mi bebé. Estoy amamantando y mi bebé tiene un pequeño frenillo sublingual y reflujo. Pomelo Health también me ayuda con esas cuestiones. Puedo recibir ayuda para la lactancia, lo cual es muy valioso.
- **Molly Taylor hizo las siguientes preguntas:**
 - ¿Aprendieron algo nuevo hoy?
 - ¿Qué opinan sobre la tasa de nacimientos prematuros en Louisiana y sobre los recursos disponibles de Healthy Blue?
 - ¿Qué piensan sobre los riesgos sociales y las necesidades sociales que se presentaron?
 - ¿Cómo hacen para estar al día con las visitas de bienestar? ¿Qué pasa con los medicamentos y otras intervenciones para el manejo de enfermedades crónicas, como el control de la glucosa o azúcar en sangre (diabetes) y el control de la presión arterial (hipertensión)?
 - ¿Sienten que tienen acceso a la atención cuando la necesitan y donde la necesitan?
 - ¿Es más probable que respondan una encuesta si la reciben por correo, por correo electrónico, por mensaje de texto o si se les hace en persona?
 - ¿Tienen sugerencias sobre cómo Healthy Blue puede mejorar?
 - ¿Tienen comentarios sobre los recursos que compartimos hoy?
- **Schuyler Williams respondió:** Fue muy bueno ver la información sobre la tasa de nacimientos prematuros. Mi hija también fue prematura; su parto se adelantó por estrés. Eso fue hace 15 años, pero me resultó muy interesante ver esos números. Definitivamente aprendí algo nuevo hoy.
- **La miembro de Healthy Blue respondió:** Escuchar esas estadísticas sobre el bajo peso al nacer y la dificultad para ir al médico, y las causas por las cuales no podemos acudir a las citas, como la falta de transporte, fue muy informativo. En mi caso, no se trata del transporte, sino de tener un recién nacido y asegurarme de poder asistir a todas las citas, especialmente cuando hay varias programadas. A veces no sé si voy a poder ir porque mi bebé tuvo una noche complicada, así que tengo que reprogramar su cita o la mía. No solo el transporte puede ser un obstáculo. Creo que esas estadísticas de bajo peso al nacer también tienen que ver con eso. El equipo de cuidado que me atendió fue

excelente, pero definitivamente viví mucho estrés, sobre todo porque mi embarazo era de alto riesgo, y pensé que podía tener un parto prematuro. Sin embargo, hicieron todo lo posible para que llegara a la semana 37.

- **Molly Taylor:** Gracias por compartir toda esa información, porque no siempre se trata solamente del transporte. A veces no es posible físicamente. La telemedicina puede ayudar a cerrar esa brecha cuando realmente no es posible asistir en persona.
- **Conclusiones**
 - **Kolletta Davis hizo preguntas relacionadas con los derechos y las responsabilidades:**
 - ¿Hay alguna parte de nuestras políticas de derechos y responsabilidades que consideren que se podría mejorar o cambiar para hacer que la experiencia sea más satisfactoria?
 - Aunque sea algo tan simple como llevar la credencial de miembro cuando van al médico, ¿creen que podría haber una forma más sencilla para ustedes al momento de ir o volver de una visita al médico con una criatura pequeña?
 - **La miembro de Healthy Blue respondió:** No tuve problemas con mi hija recién nacida porque todo fue muy sencillo, pero sí los tuve con mi otra hija. Ella tiene alergias graves, así que tuvimos que ir al otorrinolaringólogo y al Departamento de Alergias. Una vez tuvo un episodio en el que se le brotó todo el cuerpo, así que llamé para pedir una cita. Me dijeron que no podían atenderla sin una derivación de su pediatra. Les dije que llevábamos un año programando citas con ellos y habíamos estado yendo una vez por semana durante el último mes porque ella recibe inyecciones para la alergia. Y aun así me dijeron que debía esperar la derivación del médico. Igual logré que mi esposo la llevara porque era una situación grave. Teníamos su tarjeta de Medicaid, pero ella no está en Healthy Blue; estamos con Medicaid desde que ella nació en 2017. Aun así nos pusieron muchas trabas para que pudiera ser atendida.
 - **Kolletta Davis:** Gracias por compartir esa experiencia. Lamentamos mucho escuchar casos como este, pero nos da la oportunidad de tomar lo que vivieron, revisarlo y trabajar para mejorar nuestras políticas. Así evitamos que otras personas pasen por algo parecido en el futuro. Molly, podríamos hablar sobre nuestros procesos cuando los miembros necesitan ver especialistas y cómo funcionan las remisiones en nuestro sistema.