



**Healthy Louisiana**  
**Reunión del Comité Asesor de Educación sobre la Salud**  
**Resumen del acta, tercer trimestre: octubre de 2017**

**Contacto del plan de salud:** Peter Lambousy

**Asunto:** Servicios al Miembro

**Temas del orden del día**

- Healthy Blue
- Novedades del plan de salud

**Introducciones**

Alice Blackburn, miembro de Healthy Blue, asistió a la reunión.

Peter presentó nuestro plan con su nuevo nombre y habló sobre los cambios que el nuevo diseño trae aparejados.

Peter les solicitó a todos los asistentes que le avisaran a él o a los representantes de Healthy Blue si veían publicaciones o logotipos de Amerigroup en la comunidad.

**Novedades sobre los miembros de Healthy Blue**

- El nombre del plan de Louisiana cambió a Healthy Blue.
- La inscripción abierta finalizó el 30 de agosto de 2017.
- La membresía sigue estable.
- Expansión de la membresía: entre 65,000 y 70,000.
- La cantidad total de miembros actuales es de 236,970.
- Antes había un período de gracia de 90 días para la inscripción abierta. Esta vez no lo hubo.
- Healthy Blue (antes llamado Amerigroup) se asoció con Blue Cross Blue Shield Association of Louisiana en marzo de 2017.
- Anthem (nuestra empresa matriz) ya estaba asociada con Blue Cross Blue Shield Association.
- Healthy Blue es un nombre único y muy reconocido por la cruz y el escudo.
- Cambiamos nuestro nombre, pero el personal y los beneficios siguen siendo los mismos.
- El proceso de presentación de reclamaciones cambió para los proveedores porque no tenemos una cámara de compensación.
- Las reclamaciones a Virginia Beach se enviarán a la misma dirección.
- Las tarjetas de identificación tienen otro aspecto.
- El nuevo número de Servicios al Miembro es 1-844-521-6941.
- Nuevo sitio web: [www.myhealthyblue.com](http://www.myhealthyblue.com) para miembros y <http://providers.healthyblue.com> para proveedores.
- Peter realizó una demostración en vivo de los sitios web.
- Hay un sitio no seguro disponible para solicitar las tarjetas de miembro y modificar la información de los miembros.

Healthy Blue es el nombre comercial de Community Care Health Plan of Louisiana, Inc., licenciario independiente de Blue Cross Blue Shield Association.

- Los miembros pueden ver una vista previa de su tarjeta de identificación en sus teléfonos.
- El número de transporte es el mismo (1-866-430-1101) y figura en el dorso de las tarjetas de identificación de miembro.
- Hay una página de recursos de la comunidad en la cual los miembros pueden introducir su código postal e indicar qué servicios necesitan. La página enumerará todos los servicios disponibles en el área. Todas las organizaciones sin fines de lucro deberían aparecer. Peter realizó una demostración en vivo de la página.

**Preguntas frecuentes acerca del cambio de nombre de Amerigroup a Healthy Blue a partir del 1.º de septiembre de 2017:**

**\*\*Todos los beneficios y servicios para los miembros siguen siendo los mismos\*\***

**P: Recibí una carta que decía que Amerigroup Louisiana cambió el nombre a Healthy Blue. ¿Por qué? O Vi una publicidad que decía que Amerigroup Louisiana cambió el nombre a Healthy Blue. ¿Por qué?**

R: Nuestra empresa matriz, Anthem, Inc., cambió el nombre de Amerigroup a Healthy Blue. Sin embargo, sus beneficios y servicios no cambiarán. Ya tiene o recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro con el nombre de Healthy Blue. Ahora debe usar esta tarjeta para recibir servicios de cuidado de la salud.

**P: ¿Cuándo se realizó esta modificación?**

R: El 1.º de septiembre de 2017.

**P: ¿Cambiaron mis beneficios?**

R: No. Sus beneficios siguen siendo los mismos.

**P: ¿Qué debo hacer ahora?**

R: Nada, excepto comenzar a usar su nueva tarjeta de identificación de miembro con el nombre de Healthy Blue que se le envió en agosto. (La correspondencia se envió entre el 14 y el 18 de agosto). Debido al cambio de nombre, tenemos un nuevo sitio web y número de teléfono. Nuestro nuevo número de Servicios al Miembro es 1-844-521-6941 (TTY 711), y nuestro nuevo sitio web es [www.myhealthybluela.com](http://www.myhealthybluela.com).

**P: ¿Qué sucedió el 1.º de septiembre, cuando Amerigroup Louisiana pasó a ser Healthy Blue?**

R: Solo cambió nuestro aspecto, nada más. Los beneficios, los servicios y el personal siguen siendo los mismos. Debido al cambio de nombre, tenemos un nuevo sitio web y número de teléfono. Nuestro nuevo número de Servicios al Miembro es 1-844-521-6941 (TTY 711), y nuestro nuevo sitio web es [www.myhealthybluela.com](http://www.myhealthybluela.com).

**P: ¿Debo renovar mi inscripción o volver a inscribirme?**

R: Los miembros deben renovar su inscripción una vez al año. Si debe renovar sus beneficios ahora, hágalo. Recibirá una carta del Louisiana Department of Health, con aproximadamente 60 días de antelación, con información sobre la renovación. Si no es momento de renovar sus beneficios, no tiene que hacer nada.

**P: ¿Puedo conservar el mismo doctor y el mismo hospital?**

R: Sí. Siempre verifique con anterioridad si su doctor u hospital aceptan Healthy Blue antes de recibir servicios.

**P: Tengo una aprobación para un tratamiento especial. ¿Podré recibir el tratamiento después de este cambio?**

R: Sí. Todas las aprobaciones anteriores al cambio son válidas.

**P: Yo elegí Amerigroup durante la inscripción abierta. ¿Por qué dice Healthy Blue en todas partes?**

R: El 1.º de septiembre de 2017, Amerigroup Louisiana pasó a ser Healthy Blue. De todos modos, usted sigue teniendo los mismos beneficios y servicios. Es solo que el plan ahora se llama Healthy Blue.

**P: Llamé a la línea gratuita de Healthy Blue, pero no la conozco bien. ¿Cómo sé que estoy llamando al lugar correcto?**

R: El número de teléfono cambió debido al cambio de nombre, pero el equipo de Servicios al Miembro es el mismo.

## **Aporte**

**P: Un socio comunitario preguntó si hay alguna aplicación.**

R: La aplicación estará disponible en octubre de 2017. Allí se podrán consultar las tarjetas de identificación y la información de los proveedores.

**P:Alice Blackburn, miembro de Healthy Blue, preguntó si, en caso de estar en el hospital, el personal de enfermería puede entregarle los medicamentos que sobren para llevarse a casa, ya que le compañía de seguros pagó por ellos.**

R: Peter contestó que alguien del Departamento de Relaciones con los Proveedores podría contestar esa pregunta.

**P:Joycelyn Green, con GERC, preguntó si nuestras direcciones de correo electrónico cambiaron.**

R: Peter respondió que las antiguas direcciones de correo electrónico funcionarán y que dirigirán los correos a las nuevas direcciones.

## **Comentarios por escrito**