



Healthy Louisiana
Resumen de las actas de la reunión del comité consultivo de educación
sobre salud – Primer trimestre: marzo de 2018

Contacto del plan de salud: Kim Chope

Tema: Servicios al miembro

Temas de la agenda

- Novedades del plan de salud
- Healthy Blue

Presentaciones

Los miembros de Healthy Blue Alice Blackburn y Harold Grier estuvieron presentes. Peter Lambousy, director de Marketing, habló sobre la importancia de acudir a las citas con el proveedor de cuidado primario (PCP).

Actualizaciones sobre los miembros de Healthy Blue

Actualmente, el número total de miembros es de 243,668. El número de miembros ha aumentado desde la asociación con la Blue Cross and Blue Shield Association.

Paquete de bienvenida para nuevos miembros

La empresa está trabajando para consolidar el paquete para nuevos miembros. Los siguientes son los contenidos del paquete:

- Carta de bienvenida para nuevos miembros
 - Carta introductoria que brinda información básica.
- Manual del miembro
 - Brinda información sobre beneficios, responsabilidades y derechos de los miembros, administración de casos y administración de utilización, y beneficios de valor agregado.
- Notificación de solicitud del directorio de proveedores
 - Explica cómo solicitar una copia impresa y actual del directorio de proveedores de Healthy Blue.
- Folleto Cuidado adecuado en el lugar adecuado
 - Explica qué es un “hogar médico” y cuándo ir a una sala de emergencias.
- Examen de riesgos
 - Evalúa las necesidades de salud de los miembros mediante un cuestionario.
 - Viene con un sobre con franqueo pagado impreso.
- Folleto sobre la administración de casos
 - Explica la manera en que la administración de casos ayuda a los miembros a acceder al

- cuidado y a manejar sus condiciones.
- Panfleto de Recompensas saludables
 - Enumera las cantidades de incentivo y explica cómo inscribirse.
- Carta de bienvenida sobre la coordinación del cuidado
 - Brinda información sobre los PCP y cómo solicitar la historia clínica.
- Notificación de la disposición final del Departamento de Salud y Servicios Sociales (HHS)
 - Declara que Healthy Blue no discrimina según raza, color, edad, discapacidad, sexo, identidad de género ni nacionalidad de origen.
- Explica cómo denunciar casos de discriminación.
- Folleto sobre la salud del comportamiento
 - Brinda información general sobre los servicios.
 - Ofrece información de contacto de la línea directa de crisis y los servicios al miembro.
- Folleto sobre los beneficios de valor agregado (VAB)
 - Enumera y ofrece información sobre los servicios adicionales que Healthy Blue ofrece a los miembros.
- Panfleto sobre traslados
 - Ofrece información sobre cómo programar traslados que no sean de emergencia desde y hacia las visitas médicas con el proveedor.

Aportes

Peter Lambousy pidió opiniones sobre los contenidos del paquete de bienvenida para los nuevos miembros. A continuación, se mencionan las sugerencias:

- Un libro solo en el paquete que contenga toda la información.
- La mayor parte del contenido en los paquetes pueden ser intimidante para la población que atendemos.
- El manual del miembro es un recurso de referencia útil.
- Los datos que no están incluidos en el manual del miembro se encuentran en otros folletos.
 - Parte de la información se repite en los materiales del paquete.
- La información en el manual del miembro que indica que los miembros pueden recuperar su dinero debería estar impresa con letras grandes en el sobre.
 - Esto haría que los miembros lean el paquete.
- Que haya dos cartas en el paquete es un poco confuso y deben unificarse.
 - Cada carta debería tener su propio tema.
- La primera carta del paquete debería ser un panfleto, y la segunda carta debería tener viñetas.
- El folleto tríptico sobre los VAB debería cambiarse por un panfleto sobre los VAB.
- El paquete debería tener un índice.

- La evaluación de riesgos para niños y adultos es engorrosa.
 - La evaluación debería perforarse y enviarse de vuelta por correo.
 - El miembro no completará la evaluación porque incluye mucha información.
- La información de administración de casos es una gran idea, pero las personas no la completarán.
 - La población sin educación no completa la mayoría de las encuestas.
- El paquete debería enviarse por video.
 - Los miembros tendrían acceso a los videos.
 - Las personas mayores no pueden acceder a los videos en sus teléfonos celulares o es posible que no tengan teléfonos celulares.
- Lo principal es enviarles los paquetes a los nuevos miembros de salud del comportamiento.
 - La evaluación puede detectar cuestiones desconocidas que no descubrimos en los datos de reclamación.
- Algunos miembros podrían no devolver la encuesta sobre consumo de drogas.
- Según la opinión de un médico sobre el consumo de drogas, la mayoría de los clientes no ha tenido un seguro médico durante años.
- La encuesta es buena y muy importante para la Administración de casos.
- La Administración de casos se reúne con los clientes para conocer sus necesidades a través de la encuesta, dado que alguien debe ayudar a los consumidores de drogas a entender el paquete.
- La Administración de casos es un programa voluntario.
- Se le pidió a Peter que se reúna con el grupo de proveedores en la Arc of East Ascension.
- El directorio impreso debe actualizarse mensualmente según el contrato.
- El miembro puede llamar en cualquier momento para solicitar el paquete de bienvenida o la ID de miembro.
- El miembro puede solicitar que el paquete esté impreso en letras más grandes.