



**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.