



**Healthy Louisiana**  
**Resumen de las actas de la reunión del comité consultivo de educación  
sobre salud – Segundo trimestre: junio 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**

Durante las presentaciones, Peter Lambousy, director de Marketing, les dio la bienvenida a dos miembros de Healthy Blue que estaban presentes, la Sra. Abigail Johnson y la Sra. Monica Brown, que también representan el programa Big Buddy.

**Actualizaciones sobre los miembros de Healthy Blue**

- Healthy Blue continúa creciendo; el número de miembros ha alcanzado los 247,940.
- El número de miembros era de 240,000 al comienzo del año.
- La razón del crecimiento se debe en parte al cambio de imagen corporativa. La cruz y el escudo ayudaron a marcar la diferencia.
- La inscripción abierta se encuentra en curso (del 15 de junio al 31 de julio de 2018). Los miembros pueden cambiarse de plan por cualquier motivo durante este tiempo y no se les hará ninguna pregunta.

**Dynnisha Jones Miller presentó las actualizaciones de calidad.**

**Servicios adecuados según la cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS)**

- Los CLAS desarrollan servicios para el cuidado de la salud que respeten las necesidades culturales y lingüísticas, y responden a ellas.
- La misión del programa cultural y lingüístico de Healthy Blue es la siguiente:
  - Mejorar la situación sanitaria de sus miembros al garantizar servicios orientados y enfocados al cliente que sean culturalmente competentes y lingüísticamente apropiados.
- **La importancia de los CLAS**
  - Un enfoque interdepartamental y colaborativo ayuda a garantizar la implementación de los servicios cultural y lingüísticamente apropiados para el cuidado de la salud para miembros que presenten las siguientes características:
    - Diversas prácticas y creencias sobre la salud.
    - Dominio limitado del inglés.

- Niveles de alfabetización variables.
- **Evaluación escrita anual**
  - Mediciones y objetivos de reducción de las disparidades de salud y mejoras de los CLAS.
  - Descripción de las actividades en curso y finalizadas para los CLAS y la reducción de las disparidades de salud.
  - Tendencia de las medidas para evaluar el rendimiento.
  - Análisis de los resultados y las iniciativas, incluyendo el análisis de barreras.
  - Evaluación de la efectividad general del programa y de las intervenciones para abordar las disparidades de salud y los CLAS.
- **Logros y reconocimientos**
  - Nuestro compromiso con la diversidad, y nuestra capacidad para beneficiarnos y aprender de nuestras experiencias y formación colectivas son **fundamentales para lograr nuestra visión** de ser un valioso socio en salud de América.
  - Nuestro equipo de Diversidad e inclusión continúa centrándose en proveerles a los líderes las herramientas y la información necesarias a fin de mantener una fuerza laboral diversa.
  - Hay formación disponible para los líderes para ayudarlos a tomar decisiones más objetivas acerca de los talentos y para crear un ambiente más inclusivo.
  - La caja de herramientas sobre Diversidad e inclusión se distribuyó a todos los asociados en 2017. Estas herramientas incluyen muchísimos recursos como ayudas laborales, artículos de interés, infografías, investigaciones y evaluaciones comparativas que pueden ayudar a mejorar el entendimiento y la apreciación de diferencias y normas culturales que afectan comportamientos, necesidades, preferencias y perspectivas entre los asociados, nuestros miembros y clientes.
- **Uso de la línea de idiomas**
  - Nuestro objetivo es ofrecer servicios de interpretación de calidad para los miembros y las comunidades que atendemos a fin de reducir las barreras culturales y lingüísticas de los miembros que solicitan servicios para el cuidado de la salud.
  - Los servicios de interpretación se encuentran disponibles sin costo alguno para los miembros a fin de ayudar a mantener una comunicación efectiva con los asociados y los proveedores. A continuación, se indican los servicios:
    - Intérpretes telefónicos.
    - Intérpretes presenciales (incluyendo en lengua de señas).

- Servicios de TTY (teléfono con texto).
- **Objetivos para 2018**
  - Continuar con la educación de los asociados.
  - Asociarse con los representantes de Relaciones con proveedores (PR) para analizar las áreas identificadas que requieren más educación y para determinar el plan de acción.
  - Expandir la participación de los proveedores a través de propuestas educativas relacionadas con el Programa de distinción de salud multicultural.

**Peter Lambousy presentó la discusión sobre determinantes sociales de la salud.**

- ¿Qué son los determinantes sociales de la salud (SDoH)?
  - Los SDoH representan las condiciones en las que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen.
  - Incluyen factores como la situación socioeconómica, la educación, el entorno físico y el vecindario, las redes de apoyo social y laboral, así como también el acceso al cuidado de la salud.
- Debate abierto: ¿qué SDoH impacta más en nuestras comunidades?
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estabilidad económica</li> <li>○ Educación</li> <li>○ Acceso al cuidado de la salud</li> <li>○ Alimentación y nutrición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contexto social y comunitario</li> <li>○ Empleo</li> <li>○ Transporte</li> <li>○ Vivienda</li> <li>○ Entorno físico y vecindario</li> </ul>
---	--

**¿Qué puede hacer Healthy Blue para ayudar?**

- Pregunta: ¿los CLAS se brindan tanto de forma externa como interna para educar a los proveedores sobre la manera cultural y lingüística de trabajar con pacientes?
  - Peter Lambousy mencionó que el Departamento de Recursos humanos de Healthy Blue lleva a cabo entrenamientos de forma interna.
  - Anne Baudier indicó que a los proveedores se les ofrece un número de teléfono para solicitar la presencia de un intérprete en sus oficinas.
- Pregunta: ¿cuál es el tiempo de respuesta cuando el proveedor solicita un intérprete?
  - Según Peter Lambousy, se debe esperar un tiempo de respuesta de 48 horas desde el momento de la solicitud.
- Monica Brown, miembro de Healthy Blue, expresó su frustración porque a su hijo le asignaron un proveedor que no admite niños. La Sra. Brown mencionó que, cuando encontró otro proveedor para su hijo, la visita duró solo cinco minutos y no se llevó a cabo ninguna revisión. También mencionó que el consultorio del dentista referido por su compañía de seguros estaba cerrado de forma permanente y que no había oculistas en la parroquia Baton Rouge, por lo que

tuvo que conducir hasta la parroquia Iberville. La Sra. Brown cree que debería haber proveedores disponibles en el área de Baton Rouge.

- Jared Hymowitz de Healthy Baton Rouge de la oficina del alcalde de Baton Rouge manifestó que, en la parroquia de East Baton Rouge, se obtiene el mayor acceso al cuidado, con dos Centros de salud federalmente calificados (FQHC). Cree que el acceso y los conocimientos sobre la salud son los SDoH.
- Peter manifestó que Medicaid sabe acerca de los FQHC, pero que no los pueden controlar. Healthy Blue solo puede informar qué servicio está disponible.
- Uno de los socios comunitarios indicó que el transporte también es un problema. Los miembros se dirigen al consultorio del doctor, pero no cuentan con transporte.
- Pregunta: ¿Medicaid brindaría traslados a grupos de apoyo en vez de solo a visitas al doctor? A veces, los miembros desean participar en clases para padres.
  - El transporte no permite que los miembros vayan a trabajar dado que los dejan a la mañana y no regresan a buscarlos hasta la noche. La madre falta al trabajar y el niño falta a la escuela.
  - Jared Hymowitz sugirió emplear “las botas sobre el terreno” para ayudar a los miembros a navegar el sistema a fin de buscar recursos.
  - Peter expresó que educar al miembro es una buena idea, pero que existen restricciones sobre lo que puede ofrecer Medicaid.
- Una socia comunitaria contó que tiene un hijo con excepcionalidad y que no desea buscar en una lista larga de proveedores. Además, trabajó con otros padres para compilar una lista de proveedores que atienden niños con excepcionalidad. También contó que la mayoría de los proveedores no desean atender a niños con necesidades especiales.
- Abigail Johnson, miembro de Healthy Blue, habló acerca de cómo su administrador de casos de Healthy Blue la ayudó mucho y que tuvo una gran experiencia.

## **Aportes**

- Los obstáculos de los SDoH en curso:
  - Estabilidad económica
  - Entorno físico y vecindario
  - Educación
  - Alimentación
  - Comunicación y contexto social
  - Sistema médico
- Adriene Gill mencionó que encontrar brechas y compartirlas ayudará a que Healthy Blue descubra la manera de lograr la accesibilidad y solucione esas brechas. Las personas comparten sus necesidades si uno está dispuesto a escucharlas.