

Healthy Louisiana
Reunión del Comité Asesor de Educación sobre la Salud
Resumen de actas – Segundo trimestre: Junio de 2019

Contacto del plan de salud: Kim Chope

Asunto: Servicios al Miembro

Temas de la agenda

- Presentaciones
- Novedades del plan de salud
- Novedades de la renovación y la verificación de ingresos
- Novedades de la calidad

Presentaciones

- Peter Lambousy, el director de Comercialización del Plan de Medicaid para Healthy Blue, nos agradeció por el trabajo que estamos haciendo en la comunidad. También expresó que "Healthy Blue se asegura de que todos los miembros reciban una atención igualitaria".
- Tonga Nolan, una miembro de Healthy Blue, dijo que Anne Baudier, una asesora de Promoción de la Salud de Healthy Blue, la invitó a la reunión.

Novedades sobre los miembros de Healthy Blue

- La cantidad total de miembros es 251,938.

Novedades del plan de salud

- La solicitud de propuestas (RFP) para la renovación del contrato en enero de 2020 se lanzará el 25 de febrero de 2019.
- La fecha del aviso de intención de adjudicación es el 28 de junio de 2019.
- El estado informó que es posible que reduzcan la cantidad de planes a 3 o 4.
- Se está desarrollando un nuevo programa llamado State Project Community Connectors Liason entre la administración de casos y los recursos de la comunidad.

Renovación/verificación de ingresos de Medicaid

- Se les dio a todos un folleto sobre la renovación de Medicaid.
- El 13 de noviembre de 2018, Louisiana Medicaid dio inicio a un nuevo sistema de elegibilidad e inscripción mediante un portal de autoservicio. Este portal, que se encuentra en <https://sspweb.lameds.ldh.la.gov/selfservice/>, es el principal medio de inscripción.
- Entre otras características, el portal permite que Medicaid verifique los ingresos con mayor frecuencia.
- Los miembros de Medicaid tienen 10 días para responder.
- Si se les envía una carta en la que se les solicita más información para renovar sus beneficios o verificar sus ingresos, deben responder de inmediato. Si no lo hacen,

es posible que pierdan los beneficios de Medicaid, incluso aunque sigan siendo elegibles.

- Pueden enviar una carta a Medicaid a la siguiente dirección:
P.O. Box 91283
Baton Rouge, LA, 70821-9278

Los miembros también pueden responder por fax al 1-877-523-2987 o por mensaje de correo electrónico a MyMedicaid@la.gov.

Diversidad e inclusión

- Construimos una cultura en la que se valoran las experiencias diferentes. Nos unimos con un objetivo: proporcionar soluciones confiables y atentas para las cambiantes necesidades de cuidado de la salud de nuestras comunidades.

Competencia cultural

- A medida que cambian las características demográficas de nuestros consumidores, esperamos que nuestros empleados trabajen de manera culturalmente competente.
- Nuestros empleados completan el programa de aprendizaje en línea “Becoming Culturally Competent”, el cual los educa respecto de cómo los distintos antecedentes culturales de nuestros clientes afectan sus necesidades. Todos los nuevos empleados realizan esta capacitación. Hacemos un seguimiento del cumplimiento de este requisito todos los años.

Cuidado cultural y lingüísticamente apropiado (CLAS)

- La misión de los Servicios cultural y lingüísticamente apropiados (CLAS) y del Health Disparities Program de Healthy Blue es ayudar a mejorar la situación sanitaria de sus miembros al garantizar servicios orientados al cliente y enfocados en este que sean culturalmente competentes y lingüísticamente apropiados.

La importancia de los CLAS

- Se aseguran de que nuestros servicios de cuidado de la salud sean culturalmente apropiados para nuestros miembros:
 - Diversas prácticas y creencias sobre la salud
 - Dominio limitado del inglés
 - Distintos niveles de conocimiento

Áreas que presentan oportunidades para mejorar los CLAS

- Mediciones de CAHPS
- Mejora del servicio al cliente para los miembros hispanohablantes
- Mejora del conocimiento de la salud

Abordaje de las necesidades de conocimiento del grupo diverso de miembros

- Para abordar las necesidades de conocimiento del grupo diverso de miembros, nuestro Equipo de Estrategias de Salud Multiculturales mejoró el programa EPSDT de Medicaid y el Asthma Outreach Program de Medicaid.

Eficacia general

- Desde 2016, el plan ha tenido eficacia en la prestación de servicios culturalmente apropiados al hacer lo siguiente:
 - Ofrecer servicios de interpretación y traducción en forma oportuna
 - Hacer que los empleados completen la educación cultural y lingüística
 - Identificar las áreas en las que hay necesidades en las evaluaciones de nuestros proveedores

Objetivos de calidad para 2019

- Brindar educación continua a los asociados
- Completar evaluaciones de las métricas de desempeño para identificar las áreas de oportunidad en relación con las desigualdades en el cuidado de la salud
- Hacer análisis de barreras y riesgos con grupos de miembros y proveedores para identificar las áreas de oportunidad
- Seguir colaborando con Relaciones con los Proveedores para identificar las áreas en las que hay necesidades en la comunidad de proveedores y desarrollar planes de acción adecuados
- Involucrar a nuestros proveedores a través del Multicultural Health Distinction Program

Evaluación escrita anual

- El equipo de Control de Calidad (QM) comenzó una evaluación escrita anual de los objetivos y las mediciones de las mejoras de los CLAS y la reducción de las desigualdades en la salud. La evaluación anual incluye lo siguiente:
 - Una descripción de las actividades para los CLAS y la reducción de desigualdades en la salud
 - Mediciones para evaluar nuestro desempeño
 - Análisis de los resultados, incluido el análisis de barreras
 - Evaluación del programa y las intervenciones para abordar los CLAS y las desigualdades en la salud

Aporte

- El estado permitirá que los miembros verifiquen su elegibilidad en los consultorios de los proveedores.
- Tonga Nolan dijo que le estaba costando trabajo encontrar un cirujano en Ochsner. Uno de los socios comunitarios que estaban presentes dijo que Ochsner le daría un referido a un doctor en su plan.