

**Healthy Louisiana**  
**Reunión del Comité Asesor de Educación sobre la Salud**  
**Resumen de actas – Tercer trimestre: septiembre 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 calidad
- Debate de los determinantes sociales de la salud

**Presentaciones**

- Peter Lambousy, el director de Comercialización del Plan de Medicaid para Healthy Blue, les recordó a todas las personas presentes que asistieran a las visitas necesarias de cuidado de la salud.

**Novedades sobre los miembros de Healthy Blue**

- Cantidad total de miembros: 259,073
- Inscripción abierta: del 15 de octubre al 3 de noviembre de 2019

**Novedades del plan de salud**

- Estamos en un periodo de impugnación del contrato.
- Hay una suspensión legal de lo que podemos decir o no en relación con el contrato.
- El estado cuenta con un nuevo sistema de elegibilidad.
- Si los miembros no responden a lo que se les envía por correo o no vuelven a certificarse, pierden sus beneficios.
- Si se pierden los beneficios, es mejor renovarlos en línea. No sugieran llamar.
- Asegúrense de dar la dirección actual.
- La correspondencia devuelta cancelará de manera automática la inscripción de los miembros.
- Antes, la gente informaba sus ingresos para verificación de la elegibilidad por su cuenta, pero con el nuevo sistema, los niveles de ingresos se verificarán de manera automática a través de los impuestos.
- Se enviarán cartas si se detecta información contradictoria y el miembro deberá proporcionar evidencia.
- Los consultorios de los proveedores pueden comunicarse con el Louisiana Department of Health para obtener una lista de las personas que han perdido su cobertura.

**Actualizaciones de control de calidad**

- El equipo de Control de Calidad (QM) siempre busca mejorar.
- Se enfoca en la sensibilidad cultural.

- Robert Blue dicta capacitaciones de competencia cultural de tres horas exigidas por el estado para cumplir el contrato con el estado.

### **Servicios cultural y lingüísticamente apropiados**

- 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**

- La colaboración garantiza que contemos con servicios cultural y lingüísticamente apropiados para nuestros clientes que tienen las siguientes características:
  - Distintas prácticas y creencias sobre la salud
  - Dominio limitado del inglés
  - Niveles de conocimiento variables

### **Evaluación escrita anual**

- El equipo de 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:
  - 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, incluido el análisis de barreras
  - Evaluación de la eficacia general del programa y de las intervenciones para abordar las disparidades de salud y los CLAS

### **Informe de NCQA**

- Estamos acreditados por tres años más.

### **Uso de la línea de idiomas**

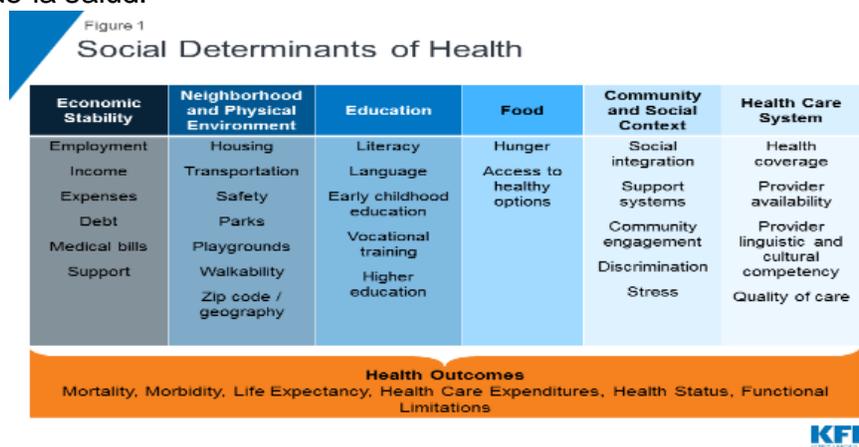
- Healthy Blue puede brindar servicios de traducción si llama entre 24 y 48 horas antes de su visita.
- La traducción no se limita solo a las consultas con el doctor.

### **Eficacia general**

- Desde 2016, el plan ha tenido eficacia en la prestación de CLAS al hacer lo siguiente:
  - Cumplir con todas las solicitudes de servicios de interpretación y traducción en forma oportuna
  - Asegurarse de que el 100 % de los empleados completen la educación cultural y lingüística
  - Identificar áreas en las que hay necesidades en las evaluaciones de nuestros proveedores

## Debate de los determinantes sociales de la salud

- Los determinantes sociales de la salud representan las condiciones en las que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen.
- Incluyen factores tales como la situación socioeconómica, la educación, el vecindario, el empleo y las redes de apoyo social, así como también el acceso al cuidado de la salud.



- Estos son algunos de los determinantes sociales de la salud que afectan más a nuestras comunidades:
  - Estabilidad económica
  - Educación
  - Acceso al cuidado de la salud
  - Alimentación y nutrición
  - Contexto social y comunitario
  - Empleo
  - Transporte
  - Vivienda
  - Entorno físico y vecindario

## Aporte

- La evolución de las colaboraciones debe seguir creciendo.
- Debe conectar a las personas más necesitadas con los recursos que necesitan.
- El estrés puede ser una afección debido a la situación doméstica o laboral.
- Hay que educar a los miembros sobre la administración de las finanzas.
- Hay que contar con personal que tenga competencia cultural en los consultorios médicos u obstétricos para que no haya tanta resistencia cuando los miembros quieran programar citas.
- Se necesita asistencia para la vivienda.
- Hay que brindar acceso al cuidado a los estudiantes universitarios.
- Es necesario educar a los estudiantes universitarios acerca de la manera de solicitar Medicaid.
- Se necesita otra voz en relación con las políticas de reembolso de visitas domiciliarias y servicios de enfermeros especializados.
- Las parteras no están recibiendo reembolsos.

- Iniciativa de salud del comportamiento (BH) para pastores: los pastores reciben recursos de salud del comportamiento.
- Peter cerró la reunión diciendo que Healthy Blue ofrece administración de casos. Hay administración de casos estándar y administración de casos de salud del comportamiento. Los miembros pueden recibir ambas.