

# INFORME DE BAYOU HEALTH

## DATOS DEL INFORME

Número de identificación del plan médico: 2162519  
Nombre del plan médico: Healthy Blue  
Contacto del plan médico: Gerri Smith  
Correo electrónico del contacto del plan médico: gerri.smith@healthybluela.com  
Trimestre del informe: Cuarto trimestre de 2023  
Fecha en que se completó: 20 de diciembre de 2023.

Identificación del documento: 139  
Nombre del documento: Consejo Asesor de Miembros (acta)  
Frecuencia del informe: Trimestral  
Fecha de presentación del informe: 30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero  
Asunto: Servicios para Miembros  
Tipo de documento: Documento de Word

## Definiciones e instrucciones:

- **Trimestre del informe**

Cuarto trimestre, diciembre de 2023

- **Orden del día**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Renovaciones de miembros
- Eliminación progresiva de las medidas de COVID-19/renovaciones
- Truth Initiative
- Salud integral
- Conclusiones

- **Presentaciones**

- **Miembros asistentes:** No asistió ningún miembro.
- **Asistentes:** Peter Lambousy-Director de marketing, Cassie Sibenaller-Coordinadora de marketing sénior, Monette Bourque-Representante de relaciones comunitarias, Riichi Torres-Oyama-Gerente de acreditación y calidad de Medicaid, Ema'n Williams y Jessica Brock-Truth Initiative, Christopher WallacConsultor del Programa e-Healthy Blue, Walthena Gosa- Gerente del programa, Regine Banks-Trabajadora social, Adriene Gill-Auditora de calidad clínica, Patricia Williams- Directora de servicios clínicos, David Raines y Patricia Prudhomme-Ochsner SW Foundation, Tonya Hoover- Family Tree, Pamela McGraw y Martha Marak-Food Bank of NW LA y Shreveport, Susan Riehn-Families Helping Families of SWLA, Damiane Ricks-Louisiana Department of Health (LDH) y Koletta Davis-Gerenta de calidad en Louisiana
- Peter les dio la bienvenida a todos a la reunión del Comité Asesor de Educación sobre Salud del cuarto trimestre de 2023.

- **Actualizaciones del plan médico**
  - Peter habló sobre la misión del Comité Asesor de Educación sobre Salud, que incluye fomentar la cooperación y coordinación entre los proveedores, las organizaciones de defensoría comunitaria y los miembros del plan médico para mejorar el sistema de prestación en las comunidades aledañas y al mismo tiempo mantener un enfoque centrado en el miembro. Nuestro objetivo es mejorar los servicios que prestamos a nuestros miembros, proveedores, partes interesadas y organizaciones comunitarias.
  - Los miembros del comité central del plan identificarán los valores y creencias culturales que deben tenerse en cuenta al desarrollar programas de cuidado médico que sean culturalmente competentes. Ellos ofrecerán su opinión sobre la revisión anual de las políticas, los procedimientos y los programas de gestión de calidad (QM) y marketing. También revisarán los materiales para los miembros con el objetivo de verificar que cumplan con los requisitos de idioma, competencia cultural y comprensión lectora.
  - La membresía total actual es 314,000.
  - Lo más importante: mantener la información de contacto actualizada.
  
- **Renovaciones de miembros:**
  - Las notificaciones de renovación comenzaron en mayo de 2023
  - Primeras renovaciones, julio de 2023
  - Continuarán desde julio de 2023 hasta junio de 2024
  - *Preguntas sobre el proceso (para los miembros):*
    - ¿Ha oído hablar de este proceso? ¿Cuándo se enteró por primera vez del proceso de renovación?
    - ¿Le pareció que esos mensajes estaban dirigidos a usted?
    - ¿Ha iniciado ya el proceso de renovación? ¿Sabe qué necesita para realizar la renovación?
    - ¿Tiene alguna pregunta sobre el proceso de renovación? ¿Dónde obtuvo una respuesta?
    - ¿Tuvo que llamar a alguien y preguntar sobre el proceso de renovación, o alguien lo llamó a usted?
    - ¿Recuerda haber recibido alguna comunicación de Healthy Blue, el Louisiana Department of Health (LDH), o alguien más?
  
- **Eliminación progresiva de las medidas de COVID-19/renovaciones:**
  - **Renovación de Medicaid del LDH - información general:**
    - En marzo de 2020, Louisiana Medicaid modificó algunas de sus normas de elegibilidad en respuesta a las medidas federales tomadas por el COVID-19.
    - La emergencia de salud pública (PHE) incluyó la suspensión de las cancelaciones de elegibilidad para la mayoría de los miembros de Medicaid.
    - **La reciente aprobación de la Ley de Asignaciones Consolidadas de 2023 pone fin a esta cobertura continua de Medicaid y desvincula las renovaciones de membresía de Medicaid a partir de la finalización de la PHE.**
    - Estamos enviando cartas y paquetes de renovación a aquellos miembros para los que se requiere una redeterminación, o más información, para determinar si aún son elegibles. Esto se llevará a cabo durante un periodo de 12 meses.
    - Queremos que todas las personas elegibles para Medicaid puedan mantener su cobertura.
    - Las personas inscritas en Medicaid cuentan con una garantía de cobertura posparto de 12 meses.

- **Qué NECESITAN saber los miembros de Medicaid:**
  - Las renovaciones de Medicaid han vuelto. **Es FUNDAMENTAL que los miembros de Medicaid se aseguren de que Medicaid tenga su información de contacto actualizada.**
  - Asegúrese de que su información de contacto esté actualizada. Esto incluye su dirección postal, número de teléfono, número de teléfono celular y dirección de correo electrónico. De esta manera, recibirá cartas importantes sobre su cobertura de seguro médico.
  - Revise su correo y, si recibe una carta de Louisiana Medicaid, léala detenidamente y siga las instrucciones. La carta casi siempre le solicitará que envíe documentación o información de Medicaid.
  - Los miembros que **no** respondan a las cartas de renovación o a las solicitudes de información se arriesgan a perder su cobertura, incluso si son elegibles.
  - Los miembros pueden realizar cambios a su información de contacto de las siguientes formas:
    - Iniciando sesión en [mymedicaid.la.gov](http://mymedicaid.la.gov).
    - Enviando un correo electrónico a [mymedicaid@la.gov](mailto:mymedicaid@la.gov).
    - Llamando a Servicios para Miembros al número que figura en su tarjeta de identificación.
    - Llamando a la línea directa de Servicio al Cliente de Medicaid al **888-342-6207**. La asistencia de la línea directa está disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.
    - También hay asistencia en persona disponible en cualquiera de las oficinas regionales de Medicaid. Para encontrar la oficina más cercana, visite [ldh.la.gov/medicaidoffices](http://ldh.la.gov/medicaidoffices).
- **Truth Initiative**
  - Jessica Brock, Gerenta de Éxito del Cliente Estratégico de EX Program, presentó una visión general del programa.
  - EX Program incluye lo siguiente:
    - **Plan de EX personalizado:** Plan guiado que progresa a su ritmo con contenido interactivo y correos electrónicos diseñados para dejar de fumar. El contenido se personaliza con precisión y se basa en las guías nacionales de tratamiento y los protocolos de la Mayo Clinic.
    - **Chat en vivo con los Instructores de EX:** Los Instructores de EX pueden ayudar a los participantes a desarrollar un plan, elegir una fecha para dejar de fumar, generar confianza, motivación y resiliencia, y evitar las recaídas mediante el manejo de los antojos y el estrés; y a navegar la tecnología.
    - **Próspera comunidad de EX:** La comunidad para dejar de fumar más grande y con más trayectoria, con un tiempo para la primera respuesta de 12 minutos y 12 respuestas por publicación.
    - **Mensajes de texto dinámicos:** Ofrece apoyo durante todas las etapas para dejar de fumar, incluidos consejos personalizados e interactivos, mensajes de texto dinámicos basados en la actividad del programa, apoyo a demanda para antojos, recaídas, estrés, y uso y adherencia a medicamentos personalizados, mujeres embarazadas y nuevos padres, condiciones crónicas y cigarrillos electrónicos.
    - **Parches, chicles y pastillas de nicotina:** Suministro para 8 semanas enviado a la casa del participante; guía integral proporcionada por Instructores de EX, que incluye cómo funcionan los productos, cómo usarlos, cómo manejar los efectos secundarios, y las ventajas y desventajas de cada medicamento; y mensajes de texto personalizados para el medicamento seleccionado para maximizar el éxito.
  - Jessica también suministró un sitio web para el EX Program: [Go.TheEXProgram.com/HealthyBlueLA](http://Go.TheEXProgram.com/HealthyBlueLA).

- **Salud integral**

- Peter hizo la presentación debido a la ausencia de Molly Taylor's. Molly es la Directora de salud integral de Healthy Blue Louisiana.
- Healthy Blue presta atención a lo que usted tiene para decir. Su opinión es fundamental para lo siguiente:
  - Identificar las barreras, los impulsores y los éxitos actuales en la comunidad.
  - Brindar asistencia al facilitar información para las intervenciones.
  - Capturar actualizaciones en tiempo real sobre los programas y beneficios que se ofrecen.
  - Permitir que su experiencia sirva de guía para nuestro trabajo.
  - Ayudarnos a centrarnos en la prevención:

**Healthy Blue Louisiana** ofrece su apoyo para mantener a nuestros miembros saludables a través de los exámenes médicos de diagnóstico, las vacunas y los exámenes de control.

- **Ejemplos de exámenes de diagnóstico:**

VIH, cáncer de cuello del útero, cáncer de colon, virus de la hepatitis C e infecciones de transmisión sexual (ITS)

- **Ejemplos de vacunas:**

Influenza, COVID-19, VPH, MMR y DTaP

- **Ejemplos de exámenes de control:**

Visita dental anual, visitas de control para niños y adolescentes, y examen de retina para diabéticos

- Ayudarnos a centrarnos en los determinantes sociales de la salud (SDOH):

**En Healthy Blue Louisiana**, nuestro objetivo es tratar a la persona completa. Para ello, identificamos y resolvemos los factores de riesgo sociales que un miembro pueda enfrentar.

- **Determinantes sociales de la salud (SDOH)**

Condiciones de los entornos en los que las personas nacen, viven, aprenden, trabajan, juegan y practican su fe. La edad también afecta una amplia gama de resultados y riesgos para la salud, el funcionamiento y la calidad de vida.

- **Ejemplos de SDOH:**

Inseguridades relacionadas con el transporte, la vivienda y los alimentos; y preocupación por la seguridad física

- Ayudarnos a focalizarnos en el acceso al cuidado médico:

**Healthy Blue Louisiana** reconoce la importancia del acceso al cuidado médico para satisfacer las necesidades de nuestros miembros, mejorar la coordinación y transición de la atención, facilitar la atención integral y centrada en el miembro, promover el bienestar y la prevención, mejorar el manejo de las enfermedades crónicas y abordar las disparidades en salud.

- **Ejemplos de acceso:**

Atención primaria, cuidado especializado, medicamentos, exámenes y pruebas de detección, recursos comunitarios y material educativo

- **Ejemplos de tipos de acceso:**

En persona, telesalud, en el hogar, en la comunidad, solicitud web y volantes

- **Conclusiones**

- Peter concluyó la reunión con un debate abierto sobre las opiniones, las preguntas de los participantes de la reunión sobre las reclamaciones o renovaciones, o cualquier forma en que Healthy Blue puede ayudar.