

INFORME DE BAYOU HEALTH

DATOS DEL INFORME

Número de identificación del plan médico: 2162519
Nombre del plan médico: Healthy Blue
Contacto del plan médico: Chris Tyler
Correo electrónico del contacto del plan médico: chris.tyler@elevancehealth.com
Trimestre del informe: 3.º trimestre de 2022
Fecha en que se completó el informe:

Identificación del documento: 139
Nombre del documento: Consejo asesor del miembro (Actas)
Frecuencia de los informes: trimestral
Fecha de presentación de los informes: 30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero
Tema: Servicios para Miembros
Tipo de documento: Documento de Word

Definiciones e instrucciones:

- **Trimestre del informe**

3.º trimestre, septiembre de 2022

- **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Competencia cultural
- Debate grupal: conclusiones

- **Presentaciones**

- **Asistentes:**
- Matthew Pham de Christian Outreach of Baton Rouge; Rashad Bristo, representante de Relaciones Comunitarias de Healthy Blue Louisiana; Robert Blue, enlace de los grupos indígenas para Healthy Blue Louisiana; Peter Lambousy, director de Marketing de Healthy Blue Louisiana; Daphne Woody, coordinadora de Marketing de Healthy Blue Louisiana; Cassie Sibenaller, coordinadora sénior de Marketing de Healthy Blue Louisiana; Monette Kilburn, representante de Relaciones Comunitarias de Healthy Blue Louisiana; XXXXXXXXXXXX de Food Bank of North West Louisiana y miembro; Lisa Ellsworth, representante de Relaciones Comunitarias de Healthy Blue Louisiana; Riichi Torres-Oyama, consultor de Acreditación de Elevance Health; XXXXXXXXXXXX, miembro; Nasheika Malbreaux de Southwest Louisiana Center for Health Services; Tonya Hoover de The Family Tree-Healthy Start Program; Aleksandra Richardson, gerente de Acreditación de Elevance Health; Damiane Ricks del Departamento de Salud de Louisiana (LDH); XXXXXXXXXXXX madre de XXXXXXXXXXXX, miembro; Michelle McInnis de Alliance of Southwest Louisiana; Pashion Norman, enlace de salud conductual para Healthy Blue Louisiana; Kathy Tran, gerente del programa de Calidad clínica de Healthy Blue Louisiana; XXXXXXXXXXXX, miembro; XXXXXXXXXXXX, miembro desde 2012 o 2013; Denise Malecki, directora de Relaciones Públicas de Elevance Health; y Karen Kosinski, directora de Equidad en Salud de Healthy Blue Louisiana

- Damiane Ricks, del Departamento de Salud de Louisiana (LDH), dijo a los miembros que participaron de la reunión: “Me gustaría instar a todos los miembros a que se comuniquen con nosotros y se aseguren de que su información de contacto esté actualizada. Verifiquen que tengamos la dirección y el número de teléfono correctos suyos o de su familiar con Medicaid. Pueden verificarlo llamando a nuestra línea directa de servicio al cliente al **888-342-6207**, o en línea a través de nuestro portal de autoservicio en mymedicaid.la.gov”.
 - Peter Lambousy, director de Marketing, agradeció a todos los asistentes por tomarse el tiempo para participar de la reunión, especialmente a los miembros.
 - Al presentarse, la miembro XXXXXXXXXXXX manifestó que está muy contenta de tener Medicaid porque el servicio es maravilloso. “Si no fuera por este plan, no podría estar recibiendo la atención médica adecuada que necesito. Soy docente. Aunque tengo empleo como maestra suplente y recibo un sueldo, mi sueldo no es suficiente para pagar un seguro privado. Así que Medicaid ha resultado absolutamente maravilloso para mí. Estoy muy contenta de que tengamos este servicio aquí en Louisiana”.
- **Actualizaciones del plan médico**
 - Cantidad total actual de miembros que tenemos: 366,180
 - Todavía estamos en período de emergencia de salud pública (PHE) debido a la COVID-19 y se ha prorrogado hasta el 15 de octubre de 2022.
 - El 17 de marzo de 2020, cuando se declaró la PHE debido a la COVID-19, los gobiernos federales y estatales congelaron las renovaciones de Medicaid para que los miembros no perdieran la atención médica necesaria durante una crisis de salud pública.
 - Cuando finalice la PHE, los procesos de renovación comenzarán nuevamente. Sin embargo, deberán transcurrir alrededor de dos meses desde que termine la emergencia de salud pública porque existe un período de notificación de 60 días. Ningún beneficiario de Medicaid podría perder la cobertura sin una notificación del estado que indique que debe renovarla. Este sería un enfoque proactivo. El miembro deberá ingresar al sistema de Medicaid, y puede hacerlo en línea, así como también llamando a sus números de teléfono. La mejor manera de hacerlo es en línea. Si no lo hace, podría perder la cobertura. El número de teléfono de Servicios para Miembros de Healthy Blue, **844-521-6941**, se informó en el chat.
 - Healthy Blue está celebrando un nuevo contrato con el estado de Louisiana a partir del 1.º de enero de 2023. Hay algunas actualizaciones que se harán en los próximos meses. Seguiremos las indicaciones del Departamento de Salud de Louisiana (LDH). Cuando haya más información disponible, se la haremos llegar a todos. Estamos muy entusiasmados con el nuevo contrato. Tiene una gran cantidad de protecciones y servicios nuevos para los miembros.
 - **Peter consultó si alguien tenía preguntas o comentarios que quisiera hacer antes de que Robert Blue comience con la presentación.**
 - La miembro XXXXXXXXXXXX manifestó que el abordaje de la salud física que hace Medicaid ha sido excelente en el área del distrito de Ouachita. “Como dije antes, soy una maestra suplente y solo nos pagan cuando un maestro titular se ausenta. Entonces, obviamente, los días en que los maestros no se ausentan, no cobramos y es por eso que tengo Medicaid. Mi pregunta está relacionada con los servicios de salud mental dado que tengo trastorno de estrés postraumático por razones privadas. Tener que trabajar durante la pandemia no ayudó en absoluto. Una señora muy amable y maravillosa me envió una lista de proveedores de servicios de salud mental de Medicaid. Desafortunadamente, siento que la lista no está actualizada porque una persona en la lista ha fallecido, la Dra. Ebert. En relación con la parte física, estoy más que agradecida porque me he ocupado de realizarme exámenes de detección muy importantes y una colonoscopia. Es atención preventiva y estoy muy feliz de que se brinde este servicio. Pero en relación con los servicios de salud mental, tal vez alguien deba verificar el área del noreste de Louisiana y ver quién brinda servicios actualmente, y actualizar esa lista”.
 - Peter se disculpó con la miembro porque recibió una lista que no estaba actualizada. Le dijo que si siente que necesita ayuda adicional y siente que tiene problemas para encontrar a alguien, o si cree que la lista es demasiado larga, que le pase su información de contacto por privado o que

escriba al correo electrónico desde el que recibió la invitación y un administrador de casos se comunicará con ella y buscará algún profesional. Le aseguró a la miembro que siempre puede comunicarse con nosotros y que la ayudaremos a obtener la atención que necesita.

- Peter les dijo a todos los miembros en la reunión que tenían derecho a recibir la atención que se merecen. “Si no la están recibiendo, pueden presentar una queja o un reclamo ante Healthy Blue, o pueden llamar al Estado para presentar una queja o un reclamo. Hay plazos muy estrictos para hacerlo. Su atención y su salud son importantes para nosotros.

- **Competencia cultural**

- **Robert Blue, facilitador de competencia cultural:** Estas son capacitaciones que hacemos para nuestros proveedores de salud conductual y, como dijo Peter, podrían extenderse a los proveedores de salud física. Las capacitaciones duran entre una y tres horas. Cualquiera de ustedes que quiera que hagamos una presentación para ustedes o su empresa, lo ofrecemos sin cargo. Solo háganoslo saber y podremos dar una excelente presentación de una hora.

- **¿Qué es el estilo estadounidense (cultura)?**

- Algunos de ustedes recordarán que, en la década de los sesenta, había un programa de televisión vespertino en blanco y negro llamado “Aventuras de Superman”. En ese programa decían verdad, justicia y el estilo estadounidense.
- Lo que estaban tratando de enseñarles a nuestros hijos era cómo decir la verdad y ser “justos”. Pero, ¿qué era el estilo estadounidense? No decían verdad, justicia, el estilo estadounidense. Allí decían verdad, justicia Y el estilo estadounidense. ¿A qué se refieren con estilo estadounidense?
- La capacitación es más una autorreflexión que nuestros proveedores necesitan para mirarse más a sí mismos, plantearse por qué sostienen sus creencias, y por qué piensan y sienten de la manera en que lo hacen. “Puedo enseñarles sobre ciertos grupos, géneros, religiones o razas, pero cada persona es un mundo. Queremos que nuestros proveedores y todos se miren entre sí básicamente como personas, no solo como un individuo que es parte de un grupo, y que esta sea la forma personalizada en que se trata a cada una de las personas. Lo importante es la persona e intentar que la gente lo entienda. Por eso, en lugar de usar el concepto de competencia cultural, me gusta decir consciencia cultural. Porque si uno es consciente, entonces se vuelve competente”.
- La cultura estadounidense incluye elementos tanto conservadores como liberales, competitividad científica y religiosa, estructuras políticas, toma de riesgos y libertad de expresión, y elementos morales y materialistas. (Fuente: Wikipedia, La enciclopedia libre)
- Punto ciego: Robert preguntó qué imagen vieron todos primero cuando miraron la diapositiva. Pidió que los asistentes participaran.
- Algunas personas respondieron que vieron un pato y otras, que vieron un conejo.
- Robert pidió que todos vuelvan y se aseguren de que puedan ver ambas figuras.
- “¿Ven lo que veo yo?”
- “Si no ven lo que veo yo, ¿significa que estoy equivocado?”
- Sesgo inconsciente: preferencia oculta o implícita, inclinación a favor o en contra de una persona, cosa o grupo que se mantiene sin reflexión.
- Reflexión:
 1. Consideración o debate prolongado y prudente
 2. Movimiento o pensamiento prudente y lento
- Ignorar los sesgos: Asumir que sus decisiones son totalmente correctas
 - No entender que existe un sesgo automático en cada decisión que toma
 - Pensar que su decisión siempre se aplica a una determinada situación
- Aceptar y trabajar en sus sesgos: Reconocer que las decisiones tienen influencias inconscientes y automáticas
 - Identificar decisiones críticas que pueden desviarse debido a los sesgos

Identificar el tipo de sesgo con mayor probabilidad de afectar su forma de pensar

- Tres niveles de racismo: institucional, personal e internalizado
- Institucional: el racismo institucional es “acceso diferencial a los bienes y servicios de una sociedad en función de la raza”. En cierto sentido, esta es la discriminación y el racismo que están arraigados en las estructuras sociales, independientemente de las actitudes y puntos de vista de los líderes de esas instituciones.
- Personal: el racismo personal es un prejuicio por el cual se juzgan las habilidades de otra persona en función de la raza.

O bien

Discriminación: actuar y comportarse de manera diferente hacia las personas en función de la raza.

- Internalizado: el racismo internalizado es la forma en que los miembros del grupo estigmatizado empiezan a aceptar los mensajes negativos sobre sí mismos que ven en el mundo y a reflejar esa negatividad en su conducta. (Jones 2000)
- Desprogramación: “El mayor logro es ser uno mismo en un mundo que constantemente intenta cambiarnos”. (Ralph Waldo Emerson)
- Consciencia cultural: tomarse un momento para ir más allá de sus pensamientos.
- Pensamiento: ¿alguna vez pensaron en qué están pensando? **Piénselo bien.**
- El conocimiento en sí no es suficiente si no se maneja y aplica con eficacia.
- Pensamiento para concluir: Nuestros antecedentes y circunstancias pueden haber influido en lo que somos hoy, pero somos responsables de quiénes nos hemos convertido.

● **Conclusiones**

- Karen Kosinski (en el chat): Se preguntaba si podríamos incluir referencias para seguimiento personal, libros de desarrollo o podcasts adicionales, etc.
- Peter Lambousy: Le preguntó a Robert si hay herramientas o recursos provistos en la presentación para que las personas continúen su formación.
- Robert Blue: Hay sitios nacionales y federales que brindan diferentes aspectos e información más detallada que pueden leer.
- Peter Lambousy compartió una experiencia personal: mi padre tenía dificultad para respirar y dolores en el pecho, por lo que fue a que le hicieran un chequeo. Se quedó esperando los resultados; tardaron, pero finalmente lo llamaron. La enfermera le dijo: “Probablemente tuvo neumonía o algo parecido, pero ya está bien”. Mi padre siguió sintiendo dificultad para respirar. Un familiar lo alentó a que visite a otro profesional para obtener una segunda opinión, y así lo hizo. Descubrieron que tenía cáncer de pulmón y, tres meses después, falleció. Ustedes son quienes conocen su cuerpo y están en todo su derecho de exigir una segunda o tercera opinión, o acudir a visitas cuantas veces sea necesario. No existen límites en la cantidad de veces que pueden ir a ver a un proveedor. Si no sienten que están recibiendo la atención que necesitan o si precisan ayuda para defender sus derechos, podemos hablar en su nombre.
- XXXXXXXXXX – “Puedo compartir una experiencia relacionada con la presentación de Robert. He tenido algunas experiencias con varios PCP por ser una persona gay. Acudía a las visitas anuales y, en el momento en que se enteraban de mi orientación sexual, inmediatamente me trataban como si debiera hacerme una prueba de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS). Necesito hacerme un análisis de VIH. Siempre me parece muy extraño cuando hacen eso porque he estado casado durante más de 15 años en una relación monógama. Pero parece casi como si no pudieran comprender que una persona gay pueda ir a un consultorio y tener una relación monógama. Siempre nos estigmatizan de una manera que resulta incómoda. Realmente no se puede decir nada porque los hace sentir de determinada manera. Ese tipo de trato hace que no quiera ir al médico”.

- Peter Lambousy agradeció a XXXXXXXXXXX por compartir su experiencia. Ya sea que sea con buena intención o no, es doloroso que se hagan suposiciones sobre las personas.
- El miembro XXXXXXXXXXX dijo: “Me pareció que el PowerPoint era realmente bueno. Me alegra que Medicaid opte por decir que se centra en las personas. Yo fui adoptado cuando era un bebé. Siempre me consideraron blanco, pero ahora que tengo algunos de mis registros de adopción, sé que soy multicultural. Me alegra que Medicaid me considere como una persona y no como parte de un grupo. Recuerdo que fui a una escuela donde la mayoría eran personas blancas y yo no tenía el típico cabello rubio, ni ojos azules, ni piel clara. Tenía el cabello negro, ojos negros y una piel con un tono realmente intenso. Pagué un precio muy alto por eso. Me decían que era demasiado oscuro, feo y estúpido. Incluso hasta el día de hoy, hay personas que me preguntan si hablo inglés. Digo que sí, que nací aquí. Estoy muy contento de que se considere a la persona porque en mi certificado de nacimiento dice que soy blanco, pero en la documentación de mis padres biológicos, dice que soy blanco e indio. Eso es algo con lo que realmente me identifico. Toda mi vida, se me consideró blanco, pero ahora, de adulto, sé que soy moreno”.
- Peter Lambousy: “Gracias por compartir su experiencia. Crecí en una familia inmigrante de Greece. Recuerdo algunas palabras poco afortunadas que me decían en los pequeños suburbios en los que vivía cuando era niño. Queremos asegurarnos de que todos sepan que no se acepta ninguna forma de discriminación en el plan de Medicaid o en Healthy Blue. Cada persona, independientemente de su raza, estado físico o mental, merece la máxima y más alta calidad de atención que esté disponible. Si sienten que no la están recibiendo, nuevamente, pueden comunicarse con nosotros o presentar una queja ante Healthy Blue o ante el Estado. Ojalá no lleguen a ese punto, pero si es así, todos tienen el derecho de exigirle eso al plan de médico y al Estado. El Estado abordará ese asunto con el plan médico”.
- El miembro XXXXXXXXXXX dijo: “No he tenido ninguna mala experiencia con Medicaid”.