

# 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@healthybluel.com  
Trimestre del informe: Primer trimestre de 2024  
Fecha en que se completó el informe:

Identificación del documento: 139  
Nombre del documento: Consejo Asesor de Miembros (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**

Primer trimestre, marzo de 2024

- **Temas de la agenda**

- Presentaciones
- Actualizaciones del plan médico
- Objetivo del Comité Asesor de Educación sobre Salud (HEAC)
- Mejora de la calidad
- Salud integral
- Proceso de renovación para miembros
- Debate grupal

- **Presentaciones**

- **Miembros asistentes:** No hubo miembros presentes.
- **Asistentes:** Rashad Bristo de Healthy Blue, Danette Marshall de Healthy Blue, Lorraine Mylie de Healthy Blue, Jomel Krieger de Healthy Blue, Angela Clark de Healthy Blue, Rhonda Strother de Healthy Blue, Robert Blue de Healthy Blue, Sara Boudreaux de Healthy Blue, Taylor Pollard de Healthy Blue, Marion Dunn de Healthy Blue, Lauren Vaughn de Healthy Blue, Daisy Shipley de Healthy Blue, Stacie Oncale de Healthy Blue, Leah Richardson-Andrews de Healthy Blue, Tamica Dickson de Healthy Blue, Kelly Davis de Healthy Blue, Tabitha Corley de Healthy Blue, Laquinta Beck de Healthy Blue, Deatra Peoples-Blunt de Healthy Blue, Becky Horne de Healthy Blue, Latonya Dickerson de Healthy Blue, Victoria Horton de Healthy Blue, LaKricha Murray de Healthy Blue, Jared Speyrer de Healthy Blue, Jocelyn Roberts de Healthy Blue, Brittany Shepherd de Healthy Blue, Pashion Norman de Healthy Blue, Bryson Blount de Healthy Blue, Walthena Gosa de Healthy Blue, Jennifer Gilchrist de Catholic Charities of Central LA, Kathy Victorian de Healthy Blue, Yavonne Peal de Healthy Blue, Carmen Shropshire de Healthy Blue, Rachel Perdomo-Washington de Healthy Blue, Shontra Varnado de Healthy Blue, Kolletta Davis de Healthy Blue, Cheryl Kinney de

Healthy Blue, Jasmine Draughter de Healthy Blue, Michelle Flemings de Healthy Blue, Jonathan Heiman (médico) de Children's International Pediatrics, Monette Bourque de Healthy Blue, Daphne Woodly de Healthy Blue, Peter Lambousy de Healthy Blue, Cassie Sibenaller de Healthy Blue, Robin Bennett de Healthy Blue, Kawanda Briley de Healthy Blue, Paul Johnson de Healthy Blue, Rosalyn Augustu de Healthy Blue, Adriane Mack de Healthy Blue, Reynecia Ricks de Healthy Blue, Shayla Smith de Healthy Blue, Ashley Marcelle de Healthy Blue, Ebony Chambliss de Healthy Blue, Gerri Smith de Healthy Blue, Dr. Cheryll Bowers-Stephens de Healthy Blue, Doug Brooks de Healthy Blue, Shad Mack de Healthy Blue, Kelley Peterson del Departamento de Salud de Louisiana (LDH) de Medicaid, Jessica Simmons de Healthy Blue, Stacie Gold de Healthy Blue, Hunter Walker de Healthy Blue, Jason Galliano de Healthy Blue, Lucy Vincent de Healthy Blue, Krystal Corsey de Healthy Blue, Brenda Gremillion de Healthy Blue, Sheryl Benton de Healthy Blue, Alana Gore de Healthy Blue, Joshua Altmeyer de Healthy Blue, Dewunn Armstead de Healthy Blue, Emily Varndado de Healthy Blue, Amanda Lacombe de Healthy Blue, Jennifer Webb de Healthy Blue, Julie Allen del Ejército de Salvación de NWLA, Latosha Knighten de Healthy Blue, Robin Labranche de Healthy Blue, Ebony Kennedy de Healthy Blue, Kristen White de Healthy Blue, Emily Marshall-Reaves de Healthy Blue, Kirkland Anderson de Healthy Blue, Belinda Tuminski de Healthy Blue, Lexi Authement de Healthy Blue, Kalisa Thomas de Healthy Blue, Keshia Roberson del Departamento de Salud Pública de LA, Andrea Zuppardo de Healthy Blue, Yvette DeLaune de Healthy Blue, Renee Ellis del Sistema Escolar del distrito de Caddo, Tonya Hoover del programa Comienzo Saludable (Healthy Start) de Family Tree, Martha Marak del Banco de alimentos de NWLA, Brittany Allen de Healthy Blue, Carrie Brekeen de Healthy Blue, Sonya Middleton de Healthy Blue, Bill Durocher de Healthy Blue, Ashley Malbrough de Healthy Blue, Alaina Keller de Healthy Blue, Rosetta Duplessis de Healthy Blue, Brittney Parr de Healthy Blue, Bridgett Jones de Healthy Blue, Gwendolyn Pickett de Healthy Blue, Shar'Ron Hardwell de Healthy Blue, Ashley Wheeler de Healthy Blue, Fatemah Robert de Healthy Blue, Sandra Champlin de Healthy Blue, Derian A DeCoux de Healthy Blue, Dareen Berniard de Healthy Blue, Elizabeth Fradella de Healthy Blue, Cheryl Gilmore-Oubre de Healthy Blue, Celeste Henley de Healthy Blue, Bruce Pennington de Healthy Blue, Elmira Walker de Healthy Blue, Jazare Harrison de Healthy Blue, Alexis McGlynn de Healthy Blue, Beant'e Holmes de Healthy Blue, Jamie Stewart de Healthy Blue, Terri St. Pierre de Healthy Blue, Ruthleen Richard de Healthy Blue, Kristin Price de Healthy Blue, Foley Nash de Healthy Blue, Yvette Williams de Healthy Blue, Nick Daigle de Healthy Blue, Quinique Cannon de Healthy Blue, Anne Baudie de Healthy Blue, Angela Houlemard de Access Health Louisiana, Lauren Higgins del programa EX. Walthena Gosa le informó al Dr. Heiman que se pondría en contacto con él sobre la posibilidad de hablar sobre los miembros de Healthy Blue que son atendidos en Children International.

- **Presentaciones:**

- Peter Lambousy se presentó como el director de Marketing de Healthy Blue Louisiana y agradeció a todos por unirse a la reunión del primer trimestre de 2024 del Comité Asesor de Educación sobre Salud, que es otro nombre para el Comité Asesor de Miembros Inscritos. En este comité, revisamos actualizaciones importantes del plan médico, como salud de la población, equidad en salud, calidad, satisfacción de los miembros, políticas, procedimientos y formas de comunicación; todo con el fin de recibir comentarios sobre lo que estamos haciendo bien y, más importante aún, sobre lo que no estamos haciendo bien. Peter destacó la importancia de invitar a los asociados a la reunión para que puedan oír en persona la información de nuestros miembros y socios comunitarios. Se les pidió a los asistentes externos que se presentaran. Había tantos asociados de Healthy Blue presentes que Peter no les pidió que se presentaran para ahorrar tiempo. Durante las presentaciones, Martha Marak, directora ejecutiva del Banco de Alimentos de NWLA, mencionó que acaban de abrir un nuevo banco de alimentos al lado y que también ofrecerán clases de educación sobre salud.

- **Actualizaciones del plan médico**
  - Cantidad total de miembros: 314,049 a fines de febrero de 2024
  - Aún estamos atravesando el periodo de relajación de la emergencia de salud pública (PHE), lo que significa que el periodo de renovación que ocurrió durante la PHE se desvinculó del gobierno federal. Durante el periodo que abarcó desde marzo de 2020 hasta abril de 2023, el gobierno federal había suspendido las renovaciones.
  - A partir del 30 de junio de 2023, comenzaron las renovaciones por un periodo de 12 meses hasta el 31 de marzo de 2024. Ahora que se han reanudado las renovaciones, las personas deben ocuparse de manera activa de renovar su cobertura. Siguen siendo elegibles, pero deben renovar la cobertura. También deben tener una dirección correcta registrada en el LDH para que este pueda comunicarse y enviarles los paquetes de renovación de la solicitud. Es importante que la información que tiene el Estado esté actualizada. Los miembros pueden llamar a Healthy Blue para brindar su información actualizada, y nosotros luego la actualizamos de manera electrónica con el Estado; o bien, pueden actualizarla a través del portal en línea.
  - Si alguien pierde la cobertura, aún puede enviar de regreso su paquete de renovación hasta 60 días después de recibirlo y volver a Healthy Blue. De hecho, tiene hasta 90 días, aunque necesariamente no regresará a Healthy Blue, pero puede llenar el paquete de renovación. Después de 90 días no significa que no tendrán Medicaid, pero tendrán que volver a solicitar la cobertura de Medicaid.
  - Las renovaciones estándares se reanudarán en junio de 2024; así que, ni bien finalice el periodo de relajación de la PHE el 30 de mayo, comenzaremos con las renovaciones estándares. Como siempre, los miembros deben verificar su elegibilidad cada año.
  - Los controles trimestrales de salarios se reanudarán en el tercer trimestre de 2024.
  - Los manuales del miembro y los directorios de proveedores están disponibles en línea. También puede solicitar versiones impresas en cualquier momento llamando a Servicios para Miembros de Healthy Blue al 844-521-6941.
  
- **Encuestas de satisfacción de miembros y CAHPS presentadas por Kolletta Davis**
  - CAHPS = Evaluación del consumidor respecto de los proveedores y el sistema de cuidados médicos
  - La encuesta de CAHPS del plan médico representa la parte de la experiencia del miembro en el conjunto de mediciones de HEDIS.
  - Se les pide a los miembros que completan la encuesta que le den una puntuación a las distintas partes del plan médico, a los proveedores y a los servicios según su experiencia.
  - También se les solicita que completen la encuesta por correo y brinden un número de teléfono para el seguimiento.
  - Ambos protocolos de encuesta estándar incluyen dos envíos de cuestionarios por correo, y cada uno viene con una tarjeta recordatoria.

**Meta:**

  - En 2022, el Quality Compass alcanzó el percentil 66.67 para el “% de los 2 puntajes principales” (siempre/usualmente) para cada medida de CAHPS®.
  - Se usaron los informes agregados del Estado para los resultados de adultos y de las condiciones crónicas complejas (CCC).
  - Queremos asegurarnos de que nuestros miembros estén muy conformes con nuestro plan médico.
  - Kolletta mencionó que completar la encuesta y devolverla puede lograr un impacto.
  - Cada año los miembros reciben esta encuesta por correo, y se les pide completarla y devolverla.
  - Estas son algunas de las preguntas de la encuesta: ¿Está recibiendo atención?, ¿está recibiendo la atención rápido y también tiene acceso a la información?
  - Kolletta mostró y habló sobre un ejemplo del informe estimado que recibió del proveedor: Nos permite saber cómo nos califican nuestros miembros según su experiencia. Cómo califican su satisfacción con nuestro plan y los servicios del plan, así como los médicos del plan.
  - En los últimos dos años recibimos 4 de 5 estrellas. Esperamos esforzarnos para recibir 5 de 5 estrellas.

- Koletta habló sobre un ejemplo del cuadro de Niños con condiciones crónicas: Medición de la experiencia del paciente. Esto también se envía con la encuesta de medición para adultos. Tiene las mismas calificaciones principales que nos esforzamos por lograr, 4 de 5 estrellas.
- La encuesta para adultos tiene por lo menos 40 preguntas, pero la de niños con condiciones crónicas tendrá 70 preguntas.
- Koletta mencionó que la primera ronda de encuestas se envió por correo alrededor del 16 de febrero de 2024. Entonces, si algún miembro ve algo que parece ser correo no deseado y que dice CSS en el exterior del sobre, probablemente sea su encuesta de CAHPS. Se enviará una segunda encuesta por correo alrededor de abril de 2024 y, si el miembro no ve este envío, recibirá una llamada telefónica de seguimiento para que se tome un momento y complete la encuesta por teléfono con usted.
- Realmente queremos conocer su experiencia y brindarle un mejor servicio.
- Koletta preguntó si había algún miembro presente, pero no hubo respuesta.
- Estas fueron las preguntas de Koletta para los miembros:
  1. ¿Tiene un médico personal?
  2. ¿Se siente respetado y escuchado por su médico?
  3. ¿Con qué frecuencia recibe atención de urgencia o asiste a una sala de emergencia?
- **Peter Lambousy sobre salud integral**
  - Salud integral es un modelo colaborativo que aborda las necesidades individuales de los miembros a medida que su salud y circunstancias cambian con el paso del tiempo.
  - Es importante que nos ocupemos del miembro en su totalidad, en especial, desde una perspectiva física y mental.
  - Salud de la población es el sistema dentro de la salud integral que categoriza a nuestros miembros en cuatro niveles de gestión que van de menor a mayor complejidad:
    - Prevención y bienestar primarios
    - Atención intervencionista
    - Atención condicional para riesgo en aumento
    - Cuidados intensivos
  - Con Healthy Blue le ayudaría a localizar un proveedor que le brinde la atención que necesita
  - En Healthy Blue Louisiana buscamos ofrecerles a nuestros miembros recursos actualizados
  - Peter preguntó qué tan eficaz es la comunicación de Healthy Blue. En particular para los proveedores, ¿hay algún tipo de comunicación que consideren más o menos eficaz?
    - Renee Ellis: Mi teoría es que cualquier cosa importante debe escribirse. Me gustan los comentarios que siempre recibo de Healthy Blue. Como los mensajes de texto, los correos y los recordatorios informativos.
    - Peter Lambousy: Necesitamos hacerles saber a las personas que estamos allí cuando nos necesitan.
    - Martha Marak: No considero que nada sea demasiado en términos de comunicación cuando se trata de la salud de las personas. Creo que cuanto más, mejor. Me gusta el enfoque multidimensional, deberían seguir haciéndolo.
  - Necesitamos asegurarnos de que los miembros estén recibiendo la atención que precisan y de que entendamos este tipo de cuestiones, en especial, cosas como el transporte, la vivienda. ¿La telemedicina es eficaz?
  - ¿Alguien tiene algo que aportar sobre los desafíos de transporte?
    - Julie Allen: El programa 211 de United Way les brinda a las personas la posibilidad de obtener fondos para poder tomar un Uber hacia su cita y de regreso a su casa. Les proporciona un código cuando están por tomarse un Uber. Las personas que viven en NWLA tienen disponible esta opción.

- Peter Lambousy: Todos los planes médicos de organizaciones de atención administrada (MCO) dentro del programa Healthy Louisiana brindan transporte/traslados como servicio cubierto. De hecho, es un servicio cubierto por Medicaid. ¿Considera que esa información no es ampliamente conocida?
  - Julie Allen: Definitivamente no me es familiar. Les recomendaría a las personas que llamen a su plan de Medicaid.
  - Peter Lambousy: No es un servicio práctico como Uber, ya que debe llamar con hasta 48 horas de anticipación. Puede comunicarse con Administración de Casos si necesita dirigirse a un lugar de manera rápida. Tiene sus dificultades, pero todas las MCO brindan transporte.
- ¿Alguien aprovecha los medicamentos enviados a domicilio? ¿A las personas les resulta práctico?
- Si se siente abrumado y perdido con su cuidado médico, ¿sabe a quién llamar para que le ayude a entender cómo funciona su atención?
  - Peter Lambousy: Puede llamar a Healthy Blue en cualquier momento. Obviamente, queremos que llame a su médico. Si cree que es una emergencia, diríjase a la sala de emergencia. Queremos que haga lo necesario para mantenerse saludable e íntegro. Si tiene preguntas generales, Healthy Blue es su fuente principal. Si tiene algún otro plan, igualmente puede llamarlos. Los números de Servicios para Miembros de Healthy Blue, de Servicios para Proveedores y de Farmacias se encuentran en el dorso de las tarjetas de identificación del miembro. También puede enviar un correo electrónico a cualquier persona en Healthy Blue, y con gusto le pondremos en contacto.
- **Peter Lambousy sobre equidad en salud**
  - Equidad en salud es la situación en la cual todos tienen una oportunidad justa e imparcial de alcanzar un alto nivel de salud.
  - Las desigualdades en la salud son diferencias prevenibles en las dificultades que representan las enfermedades, las lesiones, la violencia o las oportunidades para tener experiencias o estados de salud óptimos en poblaciones que han sido desfavorecidas por su estatus social o económico, ubicación geográfica y entorno.
  - Los determinantes sociales de la salud, a menudo llamados conductores de la salud, son las condiciones en las que las personas viven, aprenden, trabajan, juegan y practican un culto que afectan a una amplia variedad de resultados y riesgos de salud.
  - ¿Tenemos desigualdades en la salud en Louisiana? Sí. Louisiana tiene una calificación F en tasas de nacimientos prematuros, y los bebés afroamericanos tienen 1.5% veces más probabilidades de nacer prematuros que cualquier otro bebé.
  - La tasa de mortalidad infantil entre los bebés nacidos de personas afroamericanas es 1.6 veces más alta que la tasa estatal.
  - Healthy Blue tiene varios programas maternos y programas de administración de casos donde trabajamos con nuestras miembros embarazadas para ayudarlas a acceder a la atención que necesitan. A través de las comunicaciones, siempre intentamos incentivar que realicen sus chequeos prenatales y se hagan chequeos de posparto. Patrocinamos *baby showers* y eventos educativos en todo el estado. Este año organizaremos una Cumbre de Salud Materna hacia finales de año en la que habrá paneles de discusión.
  - Robert Blue trabaja con nuestras tribus de indígenas estadounidenses. Queremos asegurarnos de honrar y respetar todas las culturas y personas aquí en Louisiana, y de entender cuáles son sus necesidades.
  - ¿Cómo puede ayudar a Healthy Blue a cerrar las brechas en las desigualdades de salud? Brindando comentarios. Una relación de confianza es de suma importancia, porque si no confía en nosotros para que hagamos lo que es apropiado para usted o no tiene fe en que podamos hacer lo correcto, no nos ve como un recurso y, por lo tanto, no nos utiliza. Existen guías muy estrictas del gobierno estatal y federal para que toda la información sea información protegida y confidencial; por lo tanto, no compartimos esa información.

- **Conclusiones**

- Peter Lambousy: Si no estamos haciendo algo bien, ¿cómo podemos mejorarlo? Si hay algún problema que quiere mencionar, o incluso si hay algo bueno, queremos saberlo.
  - Martha Marak: Solo tengo cosas buenas para decir. Valoro mucho esta relación, y creemos que al abrir un banco de alimentos al lado, podríamos ofrecer más oportunidades para que nuestra asociación se fortalezca más aún. De esta forma, ustedes podrían estar en contacto con nuestros vecinos, que vienen a recibir servicios, en caso de que alguno de ellos sea miembro de Healthy Blue. Podemos ayudar a distribuir las encuestas entre los vecinos que vienen y también podemos brindar educación sobre salud. Nos encanta trabajar con Rashad.
- Peter Lambousy: ¿Hay alguien que quiera hablar desde el punto de vista de la comunidad sobre un programa o un nuevo programa en el que esté trabajando?
  - Kolletta Davis: Sabemos que se produjo un recorte en el programa de alimentos durante el verano, ¿alguien tiene alguna organización que pueda brindar comidas a jóvenes en el verano?
  - Martha Marak: Pondremos en marcha nuestro programa de comidas durante el verano. Estamos buscando nuevos socios en NWLA. Tendremos una reunión informativa el lunes. Podemos brindar comidas gratuitas, pero no nos ocupamos de la planificación. Por lo tanto, si alguien tiene una organización sin fines de lucro que se centre en jóvenes en riesgo, nos encantaría asociarnos. Martha incluyó su información de contacto en el chat, [mmarak@foodbanknla.org](mailto:mmarak@foodbanknla.org), y la de Susan, [programdirector@foodbanknla.org](mailto:programdirector@foodbanknla.org).
  - Lauren Higgins del programa EX: Un programa digital para dejar de consumir tabaco y nicotina que aborda los distintos tipos de tabaco y nicotina. Cada miembro del programa recibe una tarjeta EX personalizada cuando se inscribe. Está diseñada para poder adaptarse al miembro a medida que avanza en el programa. Es personalizada según el tipo de tabaco y nicotina que consume, y también según su disposición para dejarlos. Los miembros también tienen acceso a instructores a través del chat en vivo. Pueden programar citas con ellos o hablar cuando lo necesiten. Tenemos una próspera comunidad de EX, en la que también pueden recibir apoyo de personas que están pasando por lo mismo que ellos. Pueden optar por recibir mensajes de texto, aunque no es obligatorio. Además de formar parte del programa, tienen derecho a ocho semanas de terapia de reemplazo de nicotina, ya sea con chicles, parches o pequeñas pastillas disponibles a través de los instructores del chat. Pueden inscribirse ingresando en [go.theexpressprogram.com/healthybluela](http://go.theexpressprogram.com/healthybluela).
  - Julie Allen: Participo del Ejército de Salvación, y queremos organizar una feria de empleo en junio. Le damos la bienvenida a cualquier participante que desee unirse o ayudar a coordinar. [Julie.Allen@uss.salvationarmy.org](mailto:Julie.Allen@uss.salvationarmy.org), 318-464-5023. ¿Healthy Blue realiza algún tipo de feria de recursos para maternidad dirigidos específicamente a áreas donde se encuentran esas poblaciones? Peter Lambousy contesta que sí. Hacemos *baby showers*, que son eventos educativos, y damos obsequios. Nos asociamos con distintas organizaciones en todo el estado para brindar asistencia. Estamos dispuestos a trabajar con el Ejército de Salvación y también con distintos tipos de eventos para la salud materna.
  - Shar’Ron Hardwell: Sra. Martha, ¿hay regiones específicas con las que trabajarán para el programa de alimentos? Martha Marak respondió que nuestra área de servicio está compuesta de siete distritos en NWLA. Prestamos servicios en los distritos de Caddo, Bossier, Webster, Claiborne, Bienville, Red River y DeSoto. Creo que, además de NWLA, la mayoría de los bancos de alimentos en todo el estado ofrecerán alimentos durante el verano.
  - Renee Ellis: ¿SporTran ofrecerá traslados gratuitos? Martha Marak respondió que sí, lo harán este año y el próximo. Nos alegramos por la gran feria anual de las escuelas del distrito de Caddo, que se realiza el 25 de abril en Hunnington High School. Le enviaré el volante a Rashad Bristo.
  - Angela Houlemard de Access Health Louisiana: Nos especializamos en eventos de contacto. Dígame cómo podemos ayudar. [ahoulemard@accesshealthla.org](mailto:ahoulemard@accesshealthla.org)