



**UnitedHealthcare Community Plan Louisiana**  
**Reunión del 1.º trimestre**  
**del Consejo Asesor de Miembros (Member Advisory Council, MAC)**

**12 de marzo de 2019**

**TELECONFERENCIA:**

Número gratuito: (866) 469-3239

Código de acceso: 825 036 306

**CONTACTO DEL PLAN DE SALUD:**

Brad Grundmeyer

Vicepresidente de Marketing y Extensión Comunitaria

3838 N. Causeway Blvd., Suite 2600

Metairie, Louisiana 70002

504-849-3583

[brad\\_grundmeyer@uhc.com](mailto:brad_grundmeyer@uhc.com)



**Consejo Asesor de Miembros  
12 de marzo de 2019**

<b>Personal de UHC</b>	<b>Título</b>	<b>Presente</b>
Brad Grundmeyer	Vicepresidente de Marketing y Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Melanie Thompson	Especialista en Marketing I	<b>X</b>
Deborah Jones	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA-B	<b>X</b>
Larry Smith	Funcionario de Cumplimiento	<b>X</b>
Angela Olden	Directora de Mercado de Salud Poblacional	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA C	<b>X</b>
Tiffany Page	Analista Sénior de Calidad Clínica	<b>X</b>
José Calderon, ABBO, MD	Salud conductual CMO	<b>X</b>
Felice Hill	Administradora de Marketing de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Kimberly Knighten	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA-A	<b>X</b>
Courtney Sanford	Coordinadora en Administración Clínica Sénior	<b>X</b>
Cristi Smith-Newsom	Provedora/Representante de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Deb Junot	Directora Asociada de Calidad Clínica	<b>X</b>
<b>Nombre del invitado</b>		<b>Presente</b>

Actas presentadas por:

03/12/19

Actas aprobadas por:

03/12/19



Brad Grundmeyer, Director de Marketing y Extensión

COO

Fecha

Fecha

Karl Lirette,



<b>I. Pasar lista/Abrir la sesión</b>		<b>PONENTE: Brad G.</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
El Sr. Brad Grundmeyer abrió la sesión de la reunión del Consejo Asesor de Miembros a las 6:03 p. m.	N/C	(I)		

<b>II. Acuerdo/Declaración de confidencialidad</b>		<b>PONENTE: Melanie T.</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
La Sra. Melanie Thompson leyó la declaración de confidencialidad y los asistentes confirmaron haber comprendido la declaración. Todos los participantes estuvieron de acuerdo: Kimberly, Brad, Cristi, Deb, Courtney, Angela, Tiffany, Rhonda, Dr. Calderon, Felice, Larry, Deborah y Melanie	N/C	(I)		

<b>III. Presentaciones</b>		<b>PONENTE: Brad G.</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Todos los miembros que estaban en la sala y los que se encontraban al teléfono se presentaron.	N/C	(I)		

<b>IV. Revisión y aprobación de las actas de la reunión del 4.º trimestre de diciembre de 2018</b>		<b>PONENTE: Brad G.</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
El Sr. Grundmeyer resumió la reunión de diciembre del Consejo Asesor de Miembros	N/C	(A)		



<p><b>o Actualizaciones del plan-Brad G.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Los servicios del programa Baby Blocks están disponibles para la madre y su bebé en <a href="http://www.uhcbabyblocks.com">www.uhcbabyblocks.com</a></li><li>- Alentar a los miembros a realizar visitas anuales de bienestar para adultos y niños</li><li>- Programar los análisis de sangre de hemoglobina A1C, examen de pupila dilatada y de los pies</li><li>- Conveniencia ante una situación de emergencia y de no emergencia: cuándo y dónde acudir a su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) o a la sala de emergencias (Emergency Room, ER)</li><li>- Importancia de recibir la vacuna contra la gripe</li><li>- 60 segundos de anuncio con Sally Ann Roberts alentando a los miembros a vacunarse contra la gripe</li><li>- Las vacunas contra la gripe pueden estar disponibles a través de la farmacia</li><li>- El viernes 7 de diciembre, Allison Young, CEO de UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana; St. Bernard Project (SBP), una organización dedicada a eliminar el sufrimiento innecesario de los afectados por desastres naturales; los representantes de la oficina del alcalde, UHC y los voluntarios de la SBP organizarán una ceremonia de “Bienvenida a casa” que reunirá a la residente de Baton Rouge, Gladiola Haney con su casa que fue severamente dañada por las inundaciones de Baton Rouge en 2016. Esta reconstrucción, y muchas otras en toda Baton Rouge, son posibles gracias a la subvención de \$100,000 de SBP de UnitedHealthcare, que se otorgó en abril de 2017.</li></ul> <p><b>o Salud conductual-Tiffany P.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Próximo artículo del boletín informativo de 2019: La decisión compartida destaca a los miembros que desempeñan una función activa en su tratamiento al desarrollar metas y hacer preguntas al proveedor</li><li>- Segundo próximo artículo del boletín informativo de 2019: Niveles de acceso asegurándose de que los miembros sean conscientes de los diferentes niveles de acceso de rutina frente a los no rutinarios, según el tipo de síntomas que experimenten</li><li>- Los miembros de factores de riesgo suicidas pueden solicitar ayuda al comienzo del boletín informativo de 2019</li><li>- Proyecto de mejora del rendimiento para Louisiana sobre iniciación y</li></ul>				
--	--	--	--	--



<p>compromiso para el tratamiento del abuso de sustancias. Actualmente en fase de propuesta. Miembros que buscan tratamiento por abuso de sustancias. Es importante obtener una cita de seguimiento dentro de los 14 días posteriores al diagnóstico de los miembros, así como una cita de seguimiento dentro del primer mes adicional al diagnóstico inicial. Enfocarse en la intervención y asegurarse de que todos sean conscientes de la atención médica disponible para ellos.</p> <p><b>o Dr. Calderon, Salud Conductual, CMO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Participación con el estado en la prevención de opioides</li><li>- Mejora y ampliación de la red de tratamiento</li></ul> <p>Se mencionó el último trimestre que trabaja en integrar la salud conductual en la atención primaria para ver una mayor detección de la depresión, lo cual aumenta la capacidad del proveedor primario para comenzar a evaluar y tratar enfermedades de salud mental comunes como la depresión, la ansiedad y el trauma</p> <p><b>o Calidad-Angela O.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades de 2019: prepararse para la encuesta de satisfacción de miembros llamada CAHPS, que debe estar dirigida a miembros aleatorios en febrero de 2019</li><li>- HEDIS: el plan envía al personal a la oficina del proveedor para realizar revisiones de los cuadros y mostrar la documentación de que estamos trabajando con nuestros proveedores para brindar servicios de atención médica de buena calidad, como los miembros que se someten a exámenes de detección de mamas y cervicales, y las madres embarazadas que reciben atención prenatal y posparto por parte del estado.</li><li>- Coordinación de la atención médica con la asociación de Salud Conductual</li><li>- Asegurar que el proveedor médico se sienta cómodo con los recursos de salud conductual y las asociaciones disponibles</li><li>- Trabajar con el equipo de Marketing y Extensión Comunitaria para obtener información sobre las vacunas contra la gripe disponibles para los pacientes y los programas de medicamentos.</li></ul> <p><b>o Cumplimiento-Larry S.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El Departamento de Salud ha sido auditado 5 veces por el Auditor</li></ul>				
---	--	--	--	--



<p>Legislativo desde 2016 por 85 millones de dólares para los beneficiarios de Medicaid que no calificaron para el programa de Medicaid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Departamento de Salud ahora cuenta con un sistema de software en tiempo real para verificar los ingresos de aquellos que califican para Medicaid</li> <li>- La información sobre fraude y abuso se encuentra en la parte posterior de la tarjeta de identificación del miembro para informar una actividad sospechosa</li> </ul> <p><b>o Actividades de Extensión Comunitaria en todo el estado de LA</b></p>				
---	--	--	--	--

<b>V. Segmento de presentación</b>		<b>PONENTE: Brad G., Tiffany P., Dr. Calderon, Angela O., Larry S.</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<p><b>o Actualizaciones del plan-Brad G.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La edición de primavera del boletín de UHC incluye lo siguiente: una carta del estado de LA sobre la verificación de ingresos, el contenido del manual para miembros, información sobre los beneficios de medicamentos, la equidad en salud y resultados de mejoramiento de la calidad, etc.</li> <li>- Se obtuvo una puntuación de NPS de 81 para el mes de febrero de 2019</li> <li>- Donación de computadoras portátiles a organizaciones comunitarias de todo el país a mediados de enero: UHC donó 3,000 computadoras portátiles, de las cuales 600 se entregaron en Louisiana</li> </ul> <p><b>o Calidad-Angela O.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El concepto de elegir de manera inteligente es un programa en todo el país que ha sido adoptado por el plan de UHCLA y ha transmitido información sobre proveedores y miembros. 5 elementos determinan la perspectiva de los proveedores, como si es necesario realizar una prueba determinada, cuáles son las opciones más seguras, qué costo tienen y si el seguro las pagará. Los mismos elementos</li> </ul>	<p>N/C</p>	<p>(D)</p>		



<p>también se presentarán a los miembros. En cuanto a educación sobre el concepto de elegir de manera inteligente, Marketing trabajará con los miembros y Calidad trabajará con los proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hizo un seguimiento de la última reunión con respecto a HEDIS, que consistió en que un equipo visitara los consultorios de proveedores para recopilar datos sobre ciertas matrices en las que el estado de LA o el Comité Nacional están interesados, por ejemplo, cómo evolucionan nuestros pacientes con diabetes y si se realizan exámenes de detección de la vista, si las mujeres se realizan exámenes de detección de mamas y cervicales, entre otros.</li> <li>- HEDIS: Se intenta acceder a 9,000 registros en los consultorios de los proveedores, lo que finalizará en la tercera semana de abril de 2019. Se informará sobre la última parte de junio de 2019.</li> <li>- CAPHS es una encuesta para miembros, así como un beneficio de valor agregado, para PCP y para especialistas. Los miembros responden la encuesta de forma anónima. La fecha límite de la CAPHS es mayo de 2019. Los resultados estarán disponibles entre finales de julio y mediados de agosto.</li> <li>- Se busca agregar a un miembro al Comité Asesor de Miembros; se proporcionarán más detalles al final del año. También se busca obtener recomendaciones.</li> </ul> <p><b>o Salud Conductual-Dr. Calderon, CMO/Tiffany P.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Comité Nacional identificó un nuevo proceso: recibir una carta en la que el proveedor puede optar o no por ser incluido en la red hasta 60 días y para analizar en mayor profundidad las prácticas. Expandiremos el proyecto de tratamiento con medicamentos: tratamiento de iniciación durante los primeros 14 días de comenzar con una nueva sustancia o tratamiento</li> <li>- Nos reuniremos con la Asociación de Proveedores</li> <li>- Se busca asociarnos con la organización de atención médica</li> <li>- Se grabó en directo para los proveedores que buscan la aprobación del estado de LA</li> <li>- Se acotaron las oportunidades de teleasistencia médica en cuanto a servicios de salud mental en Low er Plaquemines (escuela secundaria/primaria). Se necesita más publicidad, en colaboración con el Departamento de Marketing y Extensión Comunitaria</li> <li>- Se hará una consulta completa sobre salud conductual a clínicas de pediatría, medicina familiar y PCP-FQHC</li> <li>- La teleasistencia médica la brinda una compañía propiedad de Optum que ofrece servicios de salud conductual</li> </ul>				
---	--	--	--	--





- También se ofrecerán servicios de teleasistencia médica móvil.				
--	--	--	--	--



VI. Análisis de los miembros		PONENTE: Brad G., Angela O.		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
Pregunta de debate:		(F)		

VII. Actividades de extensión comunitaria		PONENTE: Rhonda W., Deborah J.		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p><b>Kimberly Knighten, GSA A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>Se trabaja con varios colegios técnicos para la temporada de feria de empleo de primavera y de fin de año</u></li> <li><u>Se realizará la distribución de alimentos de Second Harvest en las áreas de Greater New Orleans/Plaquemine y Houma</u></li> <li><u>Se harán resúmenes del programa Head Start para que los padres califiquen para el programa</u></li> <li><u>Se realizará un gran evento comunitario para la temporada de fiestas en el que se pretende atraer a la comunidad con las ofertas de programas de UHC</u></li> </ol> <p><b>Deborah Jones, GSA B</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>El nombre del programa Heartsmart Sisters ha cambiado por Live Heart Smart para recibir a hombres y mujeres en la escuela dominical para adultos de la iglesia bautista Star Hill durante 4 meses de 9:30 a. m. a 10:30 a. m. el segundo domingo de cada mes</u></li> <li><u>Se abre la clínica gratuita Love Heals Baton Rouge el 15 y el 16 de marzo para las personas que no tengan cobertura de seguro de salud</u></li> <li><u>En abril de 2019, se celebra el Mes Nacional de la Salud de las Minorías en las parroquias de East Baton Rouge y St. Landry</u></li> <li><u>En mayo de 2019, se abrirá el Centro de Igualdad en Salud</u></li> </ol> <p><b>Rhonda Winbush: GSA C</b></p>	N/C	(I)		



<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>26 de marzo de 2019: Evento de experiencia para miembros con DSNP en Shreveport</u></li> <li>2. <u>14 de marzo de 2019: Feria de salud aliada con Bossier City Community College</u></li> <li>3. <u>Evento para relacionarse y comer pizza en el Centro de Educación para Padres de Bossier</u></li> <li>4. <u>3 de marzo: Junior League of Alexandria: Festival infantil para concientizar sobre la intimidación</u></li> <li>5. <u>Despensas y distribución de alimentos de la iglesia metodista</u></li> <li>6. <u>En abril, nos asociaremos con la biblioteca de la parroquia de Bossier para una sesión de Healthsmart en vivo sobre la salud de las minorías</u></li> <li>7. <u>20 de abril: Feria de salud de New Birth Fellowship</u></li> <li>8. <u>16 de abril: Mercado del agricultor de Alexandria</u></li> </ol>				
<b>XI. Cierre de sesión</b> <span style="float: right;"><b>PONENTE: B. Grundmeyer</b></span>				
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
La reunión finalizó a las 6:55 p. m.	N/C			

**Próxima reunión del Consejo Asesor de Miembros:**

- 1.° trimestre: martes, 12 de marzo de 2019 a las 6 p. m.
- 2.° trimestre: martes, 11 de junio de 2019 a las 6 p. m.
- 3.° trimestre: martes, 10 de septiembre de 2019 a las 6 p. m.
- 4.° trimestre: martes, 10 de diciembre de 2019 a las 6 p. m.