

## **UnitedHealthcare Community Plan Louisiana**

### **Reunión del 1.er trimestre del Consejo Asesor de Miembros**

**14 de marzo de 2017**

**TELECONFERENCIA:**

Número gratuito: (866) 469-3239  
Código de acceso: 825 036 306

**CONTACTO DEL PLAN DE SALUD:**

Brad Grundmeyer  
Director de Marketing y Extensión Comunitaria  
3838 N. Causeway Blvd., Suite 2600  
Metairie, Louisiana 70002  
504-849-3583  
brad\_grundmeyer@uhc.com

03/14/2017 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

**Consejo Asesor de Miembros  
14 de marzo de 2017**

<b>Personal de UHC</b>	<b>Título</b>	<b>Presente</b>
Brad Grundmeyer	Director, Marketing y Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Deb Junot	Gerente de calidad clínica	<b>X</b>
Angela Olden	Directora de Calidad	<b>X</b>
Akilah Taylor	Gerente, Marketing y Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Melanie Thompson	Especialista en Marketing I	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA-C	<b>X</b>
Tiffany Page	Mejora de Calidad de Salud Conductual	<b>X</b>
Cynthia Walls	Contratista de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Deborah Jones	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA-B	<b>X</b>
Linda Rintala	Directora de Servicios de Salud	<b>X</b>
Dra. Sharon Hoffman	Directora de salud conductual	<b>X</b>
<b>Nombre del invitado</b>		<b>Presente</b>
L.H	y sitio web	<b>X</b>
K.C	y sitio web	<b>X</b>
T.L.	y sitio web	<b>X</b>

Actas presentadas por:

Actas aprobadas por:



Brad Grundmeyer, Director de Marketing y Extensión

Fecha

Karl Lirette, Director de Operaciones  
(COO)

Fecha

<b>TEMA: Pasar lista/Abrir la sesión</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer</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 para la reunión del Consejo Asesor de Miembros a las 6:04 p. m.		N/C		

<b>TEMA: Acuerdo/Declaración de confidencialidad</b>		<b>PONENTE: M. Thompson</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 acordaron:		N/C	Se leyó la declaración de confidencialidad que fue aceptada por todos los participantes.	

<b>TEMA: Presentaciones</b>		<b>PONENTE: Todos</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 se encontraban presentes por teléfono se presentaron.		N/C	Presentaciones	

<b>TEMA: Revisión y aprobación de las actas de la reunión de diciembre de 2016</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<b>Resumen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de miembros</li> <li>- Atención de emergencia/atención de urgencia</li> <li>- Transporte médico para casos que no sean de</li> </ul>		N/C	Las actas fueron aprobadas por Linda Rintala y apoyó esa decisión Deborah Junot	

<ul style="list-style-type: none"> <li>emergencia</li> <li>- Sitio web Kids Health</li> <li>- Fraude/malgasto/abuso</li> <li>- Calidad/HEDIS</li> <li>- Servicios de vivienda de apoyo familiar (Optum)</li> <li>- Actividades de extensión comunitaria</li> <li>- Deseo navideño para adultos mayores de Volunteers of America (VOA) en Terrance</li> </ul>				
--	--	--	--	--

<b>TEMA: Nuevo asunto</b>	<b>PONENTE: B. Grundmeyer</b>			
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<p><b>Expansión de Medicaid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripción de miembros en curso</li> <li>• El estado de LA superó los 400.000 y va en aumento</li> <li>• UHC tiene el 30 % de participación en el mercado</li> <li>• No ampliación de miembros</li> <li>• Extensión Comunitaria rural, urbana y suburbana</li> <li>• Recursos health.gov</li> <li>• Aumento del nivel federal de pobreza (Federal Poverty Level, FPL)</li> <li>• Extraordinario número de inscripciones en diciembre de 2016</li> </ul> <p><b>Recursos de UHC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Health4Me</li> <li>• Manual para miembros de</li> <li>• Ya no se envía el manual impreso</li> </ul> <p><b>Evaluación de riesgos de salud (HRA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia de la Evaluación de riesgos de salud</li> <li>• Beneficios (Dr. Hoffman)</li> </ul> <p><b>Historias de los miembros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia de la expansión de los miembros de Medicaid</li> </ul> <p><b>Net Promoter Score (NPS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la NPS?</li> </ul>	<p>N/C</p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta sobre una base mensual</li> <li>• Puntuación de 74 en 2016</li> <li>• Un centro único: Advocate4me, clínico, de calidad, alcance de la colaboración</li> <li>• Convocatorias verbales</li> <li>• Puntuación de 84 en 2017</li> </ul> <p><b>Convocatoria de reuniones del Consejo Asesor de Miembros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento del esfuerzo de participación de los miembros para la convocatoria de junio</li> </ul>				
---	--	--	--	--

TEMA: Calidad	PONENTE: A. Olden			
DEBATE: Comité Nacional de Control de Calidad (National Committee for Quality Assurance, (NCQA)/HEDIS/Encuesta de los miembros	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p><b>NCQA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada (3) tres años</li> <li>- Visita al centro de NCQA, oficina de Metairie el 6/11 y 6/12</li> <li>- Auditar y revisar archivos comparados con los procesos de UHC</li> </ul> <p><b>HEDIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del cuadro de recolección de datos</li> <li>- Debe demostrar cómo lo hicimos y cómo se obtuvo una mejora</li> </ul> <p><b>Encuestas de miembros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo el plan satisface las necesidades de los miembros</li> <li>- Se registrará el número a fines del verano de 2017</li> </ul> <p><b>Convocatoria de reuniones del Consejo Asesor de Miembros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar la participación de los miembros</li> <li>- Debe demostrar cómo lo hicimos y cómo se obtuvo una mejora</li> </ul>	N/C			

<b>Salud conductual</b>	<b>PONENTE: T. Page/S. Hoffman/L. Rintala</b>			
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<b>Coordinación de atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de intercambio de información</li> <li>- Sitio web Livingwell.com</li> <li>- La importancia de la coordinación de la atención Dr. Hoffman</li> <li>- Nuevo modelo de atención en la administración de casos (salud médica/conductual). L. Rintala</li> </ul>	N/C			

<b>TEMA: Actividades de extensión comunitaria</b>	<b>PONENTE: K. Knighten, R. Winbush, A. Taylor, D. Jones</b>			
<b>DEBATE: Actividades de extensión comunitaria</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<b>Akilah – Puesta al día</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente 8 contratistas, 5 volvieron con UHC y trabajan con altos representantes de Extensión comunitaria hasta mayo de 2017.</li> <li>• Área de especial interés: Ferias de empleo, oficina de desempleo, comisión de la fuerza laboral, características demográficas de personas de bajos ingresos de 18 a 64 años, escuela técnica de comercio, industria de los casinos, empleados de hoteles y restaurantes.</li> </ul> <b>Rhonda Winbush</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencia estatal anual del centro de salud base de la facultad de Louisiana</li> <li>• Día de distribución de alimentos de la despensa alimenticia Joe Leblanc Food Pantry</li> <li>• FDDOC; Programa de desarrollo del carácter</li> <li>• Programa de prevención del ciberacoso escolar de la escuela secundaria Pineville</li> </ul>	N/C			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3/22/2017 Sesión B del programa de prevención del ciberacoso escolar de la escuela secundaria Pineville</li> <li>• 3/23/2017 Feria de salud Bill Berry</li> <li>• 11.° Festival anual de salud infantil</li> <li>• 3/24 el Consejo asesor de familia y ciencia del consumidor de Rayville, LA</li> </ul> <p><b>Deborah Jones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juegos para el desarrollo mental Lunch and Learn de Exxon Mobil</li> <li>• Cumbre de salud 2017, Equidad en salud, de Louisiana</li> <li>• Feria de salud comunitaria del Casino Belle of Baton Rouge</li> <li>• Abril es el mes del patrocinio de la prevención del abuso infantil</li> <li>• Patrocinio de los abuelos que crían a sus nietos</li> </ul>				
---	--	--	--	--

Tema: Beneficio de valor agregado		PONENTES: M. Thompson		
DEBATE: Actividades de extensión comunitaria	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p><b>Programa de control de peso Weight Watchers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar la participación en el programa de vales de Weight Watchers</li> </ul> <p><b>Baby Blocks</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento en la cantidad de inscritos en programas de maternidad</li> </ul> <p><b>Libros sobre el embarazo saludable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La distribución mensual de febrero es de más de 120 libros "Qué se puede esperar cuando se está esperando"</li> </ul>	N/C			

<b>TEMA: Cierre de sesión</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer</b>		
<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 7:02 p. m.	N/C	Brad Grundmeyer dio apoyo a la moción de aplazar la reunión primero: aprobado por Linda Rintala y por Deborah Jones, quien apoyó esa decisión.		



**Reuniones del Consejo Asesor de Miembros de 2017:**

**Martes, 14 de marzo a las 6 p. m.**  
**Martes, 13 de junio a las 6 p. m.**  
**Martes, 12 de septiembre a las 6 p. m.**  
**Martes, 12 de diciembre a las 6 p. m.**