

0

UnitedHealthcare Community Plan Louisiana

Reunión del 4.º trimestre del Consejo Asesor de Miembros

12 de diciembre 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

12/12/2017 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

**Consejo Asesor de
Miembros
12 de diciembre de 2017**

| Personal de UHC | Título | Presente |
|----------------------------|--|-----------------|
| Brad Grundmeyer | Director, Marketing y Extensión Comunitaria | X |
| Allison Young | Presidente y Directora Ejecutiva de Louisiana Community Plan | X |
| Larry Smith | Funcionario de Cumplimiento | X |
| Kim Knighten | Especialista en Extensión Comunitaria, GSA A | X |
| Angela Olden | Directora de Calidad | X |
| Rhonda Winbush | Especialista en Extensión Comunitaria, GSA C | X |
| Deborah Jones | Especialista en Extensión Comunitaria, GSA B | X |
| Tricia Lea | Directora Defensora de Atención, Optum BH | X |
| Melanie Thompson | Especialista en Marketing I | X |
| Stephanie Guthrie | Gerente, Recuperación y Resiliencia | X |
| Tiffany Page | Analista Sénior de Calidad Clínica | X |
| Linda Rintala | Directora Asociada, Operaciones Clínicas Médicas | X |
| Nombre del invitado | | Presente |
| A.L. | | X |
| C.W. | | X |
| | | |
| | | |
| | | |

Actas presentadas por:

Actas aprobadas por:



12/12/17

12/12/17

Brad Grundmeyer, Director de Marketing y Extensión

Fecha

Karl Lirette, Director de Operaciones (COO)

Fecha

12/12/2017 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

| I. Pasar lista/Abrir la sesión | | PONENTE: Brad G. | | |
|--|------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| DEBATE | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| El Sr. Brad Grundmeyer abrió la sesión para la reunión del Consejo Asesor de Miembros a las 6:03 p. m. | N/C | (I) | | |
| II. Acuerdo/Declaración de confidencialidad | | PONENTE: Melanie T. | | |
| DEBATE | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| La Sra. Melanie Thompson leyó la declaración de confidencialidad y los asistentes confirmaron haber comprendido la declaración. Todos los participantes acordaron: Brad, Allison, Larry, Kim, Angela, Rhonda, Cynthia, Deborah, Tricia, Tiffany, A.L., y Melanie. | N/C | (I) | | |
| III. Presentaciones | | PONENTE: Brad G. | | |
| DEBATE: | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| Todos los miembros que estaban en la sala y los que se encontraban al teléfono se presentaron. | N/C | (I) | | |

| IV. Revisión y aprobación de las actas de la reunión del 3.º trimestre de septiembre de 2017 | | PONENTE: Brad G. | | |
|--|-----------------|------------------|----------------------|-------------------|
| DEBATE: | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| El Sr. Grundmeyer resumió la reunión de septiembre del Consejo Asesor de Miembros. • Actualizaciones del plan - Inscripción abierta para la expansión de 1,000 miembros de la red • Actualización de My Healthline y Baby Blocks - Actualizaciones de MyHealthline: Live for Louisiana - Ofertas de dispositivos telefónicos con Android gratuito; los miembros que ya tengan un teléfono inteligente pueden aprovechar este servicio gratuito para celulares | N/C | (A) | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>Continuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 opciones de compañías de telefonía celular se encuentran ahora disponibles a través de Lifeline, Assurance e InTouch Wireless - Mensajes de voz, datos, llamadas gratuitas a Servicios para Miembros, campañas de texto incluidas en el plan - Programa de incentivo basado en recompensas Baby Blocks para nuevas y futuras mamás - Ofertas de recompensas: tarjeta de obsequio de Old Navy, bolsas de pañales, manta de apego, sonajero para dentición y libro Good Night Moon. - Preguntas sobre el programa <p>• TDAH y medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de materiales del folleto de TDAH disponibles en inglés/español <p>• Fraude, malgasto y abuso</p> <ul style="list-style-type: none"> - En junio, LDH fue reconocido como 1 de los 4 estados que tiene uno de los mejores programas para detectar el fraude, el malgasto o el abuso - Atención de varios médicos: se condena a una persona debido al expendio ilícito de medicamentos <p>• Departamento actualizado o Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de calidad en proveedores - Población de Dual SNP (Medicare/Medicaid) de las áreas de New Orleans y Baton Rouge - Proveedores de alto volumen objetivo - Educación sobre Dual SNP - Educación sobre HEDIS - Medidas para 2017 - Área de mejora: diabetes - Los resultados de la encuesta de satisfacción de proveedores estarán disponibles a fin de año. - Los resultados de satisfacción de miembros adultos/niños estarán disponibles en la reunión del 4. trimestre. | | | | |
|--|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>o Atención clínica</p> <ul style="list-style-type: none">- Enfoque en la gerencia de miembros- Programas para que madres embarazadas estén más saludables- Oportunidades para manejar embarazos de alto riesgo- Manejo de miembros con necesidades especiales de atención médica- Niños que necesitan servicios de enfermería privada y servicios de atención médica pediátrica diurna <p>o Salud mental/abuso de sustancias</p> <ul style="list-style-type: none">- En la encuesta de satisfacción de miembros, los resultados arrojaron que 250 respondieron por adultos y 204 respondieron por niños- Trabajo sobre las oportunidades presentadas en los resultados <p>Actualización del equipo sobre publicaciones futuras al presentarlas</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|

| V. Segmento de presentación | | PONENTE: Brad G., Allison Y., Larry S., Angela O., Stephanie G., Tiffany P. Linda R. | | |
|--|------------------------|---|-----------------------------|--------------------------|
| DEBATE: | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| <p>El Sr. Brad Grundmeyer presentó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones del plan-Allison Y. <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de la membresía: De un total de 436,000 se incluyen 125,000 miembros de la expansión de Medicaid - Net Promoter Score: 77 compatible con Costco - Número 1 en calidad • Actualización del producto/Salud conductual-Tricia L. <ul style="list-style-type: none"> - Lanzamiento de nuevos beneficios-Análisis del comportamiento aplicado - Una transición de Molina - Debe tener al menos 18 años - La fecha de entrada en vigencia de los servicios de análisis del comportamiento aplicado (Applied Behavior Analysis, ABA) es el 1.º de febrero de 2018 • Sala de emergencias-Brad G. <ul style="list-style-type: none"> - El dolor de muelas es el quinto diagnóstico más común de las personas que asisten a la sala de emergencias - Hogar dental - Beneficios dentales para adultos: \$500 de atención médica general para atención dental preventiva, radiografías y limpieza - En el caso de los niños, esto se administra a través del plan del estado - Educar a los miembros para saber cuándo es apropiado acudir a la sala de emergencias | N/C | (D) | | |



| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>• Departamento actualizado</p> <p>o Calidad-Angela O.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajar con proveedores que tienen una conexión con miembros para que accedan a la atención - A partir del 1.º de enero hasta mayo, HEDIS recopilará datos para indicar si los miembros han recibido servicios - Más de 100,000 miembros de la expansión se incluyen en el cronograma con las mismas pautas - Más adelante se incluirán a 436,000 miembros en las medidas de calidad - El estado de Los Angeles está analizando a las 5 organizaciones de atención administrada (Managed Care Organizations, MCO) para ver cuáles son los puntajes de calidad, y cómo se está trabajando con los miembros y proveedores para garantizar que los habitantes de Louisiana estén recibiendo una buena atención médica <p>o Salud conductual-Tiffany P.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas a miembros de salud conductual <p>o Atención clínica-Linda R.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores de Salud Comunitaria/Administración de Casos ayudan a recolectar datos sobre cambios en domicilios y números de teléfono - Los miembros tendrán un administrador de casos que los ayudará en la transición de la atención - DOC, oficinas estatales y planes de salud trabajan en conjunto para coordinar la atención de los miembros encarcelados <p>o Fraude, malgasto y abuso-Larry S.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El número de teléfono para sugerencias y quejas aparece en el reverso de la tarjeta de identificación del miembro - La oficina del Procurador General estatal tiene su propio grupo de trabajo contra fraudes y abusos compuesto por 15 empleados para proveedores de salud mental | | | | |
|---|--|--|--|--|

| VI. Análisis de los miembros | | PONENTE: Brad G., A.L., Rhonda W. | | |
|---|---|--|-----------------------------|--------------------------|
| DEBATE: | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| <p>A.L. trabaja en la iniciativa para padres con Headstart en el área de Shreveport/Bossier</p> <p>¿Cómo puede UnitedHealth tener una participación más activa en actividades de extensión comunitaria en el área de Shreveport?</p> <p>Allison y Brad agradecieron a todos por su participación, y brindaron su apoyo a UnitedHealthcare junto con un saludo por el receso de actividades para la temporada de fiestas</p> | <p>La Sra. Winbush planea trabajar en conjunto con A.L. en el área de Shreveport y Bossier Brad planea extender la colaboración con Headstart</p> | (F) | | |

| VIII. Actividades de extensión comunitaria | | PONENTE: Kim K., Deborah J., Rhonda W., | | |
|---|-----------------|---|----------------------|-------------------|
| DEBATE: | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| <p>Rhonda Winbush, GSA C</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Banco de Alimentos del Noroeste (Northwest Food Bank): Noel Methodist Church</u> <u>Almuerzo en Galloway Missionary Baptist Church el jueves 12-14.</u> <u>New Coalition Bossier Head Start Fresh Dental</u> <u>Nuevas estrategias para el compromiso de los miembros para 2018</u> <u>Trabajar con estudiantes universitarios para educarlos sobre la cobertura de salud</u> <p>Deborah Jones, GSA B</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Pasar tiempo con la proveedora (Susan) de UnitedHealthcare Clinical Transformation en sus visitas</u> <u>Reunión de la Red de servicio social de St. Landry Evangeline United Way</u> <u>Baton Rouge Free Clinic los días 1/19, 1/20 y 1/21</u> <u>St. Elizabeth Family Fest los días 1/19 y 1/21</u> <p>Kimberly Spotville, GSA A</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Trabajar con la despensa de alimentos Second Harvest en las escuelas de New Orleans</u> Reunión de padres en Jefferson/Plaquemines Parish: Food for thought 2 juguetes para el evento Toy Giveaways <u>Ferias de salud en Centros de Salud Calificados con Certificación Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC) en enero y febrero</u> <p>***Recolección de 5 bolsas de juguetes para Baton Rouge y New Orleans</p> | N/C | (I) | | |

| XI. Cierre de sesión | | PONENTE: B. Grundmeyer | | |
|--------------------------------------|-----------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| DEBATE: | RECOMENDACIONES | ACCIONES/TAREAS | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA PARA EL MAC |
| La reunión finalizó a las 6:58 p. m. | N/C | | | |

Próxima reunión del Consejo Asesor de Miembros:

1. trimestre: martes 13 de marzo de 2018 a las 6 p. m.
2. trimestre: martes 12 de junio de 2018 a las 6 p. m.
3. trimestre: martes 11 de septiembre de 2018 a las 6 p. m.
4. trimestre: martes 11 de diciembre de 2018 a las 6 p. m.