

## **UnitedHealthcare Community Plan Louisiana**

### **Reunión del 3.<sup>er</sup> trimestre del Consejo Asesor de Miembros**

**15 de septiembre de 2015**

#### **LUGAR:**

Centro de Operaciones de Reclamaciones de UnitedHealthcare  
Baton Rouge, Louisiana

#### **TELECONFERENCIA:**

Número gratuito: (866) 469-3239  
Código de acceso: 829 629 894

#### **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

09/15/2015 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana





**Consejo Asesor de Miembros**  
15 de septiembre de 2015

<b>Personal de UHC</b>	<b>Título</b>	<b>Presente</b>
Brad Grundmeyer	Director de Extensión Comunitaria, Presidente	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Melanie Thompson	Especialista en Miembros	<b>X</b>
Akilah Taylor	Administradora de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Kimberly Knighten	Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Angela Olden	Directora de Calidad	<b>X</b>
Courtney Sanford	Coordinadora en Administración Clínica	<b>X</b>
Larry Smith	Funcionario de Cumplimiento	<b>X</b>
Linda Rintala	Directora de Servicios de Salud	<b>X</b>
R.M.	Miembro de UHC	<b>X</b>

Actas presentadas por:

Actas aprobadas por:

10/30/15

Brad Grundmeyer

10/30/15

Brad Grundmeyer, Director de Marketing y Extensión Operaciones (COO)

Fecha

Fecha

Karl Lirette, Director de



<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 CONSEJO DE ACCIÓN PARA MIEMBROS (MEMBER ACTION COUNCIL, MAC)</b>
El Sr. Brad Grundmeyer abrió la sesión para la reunión del Consejo Asesor de Miembros a las 6:02 p. m.	N/C			

<b>TEMA: Acuerdo/Declaración de confidencialidad</b>		<b>PONENTE: A. Olden</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
La Sra. Angela Olden leyó la declaración de confidencialidad y los asistentes confirmaron haber comprendido la declaración. Todos los participantes acordaron: Linda, Melanie, Brad, Rebecca, Courtney, Debra (ausente), Rhonda, Akilah y Kim	N/C			

<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 presentes en la sala y los que se encontraban al teléfono se presentaron.	N/C			



<b>TEMA: Revisión y aprobación de las actas de la reunión de junio de 2015</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>El Sr. Grundmeyer revisó las actas del 16 de junio de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EPSDT: importancia de la detección y atención tempranas</li> <li>- Trabajo con clínicas escolares</li> <li>- Importancia de los controles médicos anuales</li> <li>- Asociación con los programas HeadStart</li> <li>- Baby Blocks y Text4baby</li> <li>- Preparación en caso de huracanes: plan de acción</li> <li>- Coordinación de atención</li> <li>- Conversación franca y recursos disponibles para los miembros</li> </ul> <p>Propuesta de Angela Olden, 2.ª de Linda Rintala Sin oposición</p>	N/C	Las actas fueron aprobadas		

<b>TEMA</b>		<b>PONENTE: A. Olden, B. Grundmeyer. L. Rintala</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<p>El Sr. Brad Grundmeyer habló sobre la inscripción abierta que comenzó el 4 de agosto y finalizó el 6 de noviembre. Es un período de 2 meses y medio para que los miembros elijan permanecer en United Healthcare Community Plan o pasar a otro proveedor del plan de Bayou Health. Las comunicaciones con tarjetas postales han resultado eficaces durante el período de inscripción abierta, además de las cartas del Departamento de Salud y Hospitales de</p>	N/C			



<p>Bayou Health que les recuerda a los miembros jefes o jefas de la familia sobre el período de inscripción abierta. Los centros de llamadas están recibiendo más volúmenes de llamadas con preguntas sobre UHC. El equipo de Extensión Comunitaria ha llevado a cabo sesiones de mesas informativas para educar al público y posibles miembros sobre UHC y sus beneficios.</p> <p>Período actual de inscripción abierta para salud conductual como un esfuerzo conjunto y continuo: El equipo de Extensión Comunitaria salió para educar sobre lo que ofrece United Healthcare Community Plan en cuanto a salud conductual. Las opciones del plan son solo salud conductual o salud médica y conductual.</p> <p>Publicidad sobre el período de inscripción abierta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anuncios radiales</li> <li>• Cines</li> <li>• Volantes de una hoja</li> <li>• Folleto del plan</li> </ul> <p>Brad Grundmeyer abrió el espacio para otras preguntas sobre el período de inscripción abierta.</p> <p>Servicios para Miembros: Horarios de atención de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. La Línea de enfermería las 24 horas está disponible para responder preguntas sobre enfermedades o lesiones y brindar asesoramiento sobre salud.</p> <p>Linda Rintala compartió algunas ideas sobre las diferencias entre los Servicios para Miembros y la Línea de enfermería. Los Servicios para Miembros responden preguntas sobre los beneficios del plan, mientras que la Línea de enfermería responde preguntas sobre problemas de salud o médicos.</p> <p>Los Servicios para Miembros brindan puntos de contacto como notas manuscritas por correo postal para el</p>				
---	--	--	--	--



<p>cumpleaños de los miembros y el nacimiento de un bebé.</p> <p>Beneficio de valor agregado: Educador sobre el asma                  United Healthcare Community Plan se encuentra dentro de las cinco organizaciones de atención médica administrada (MCO) que ofrece este beneficio de valor agregado de acuerdo con Ruth Kennedy. Ofrecemos una evaluación en el hogar a cargo de un educador certificado sobre el asma, que es un experto en la evaluación de los desencadenantes del asma en cada persona, como las mascotas, las alfombras y los ambientes para personas con asma grave o moderado. El objetivo es mejorar la calidad de vida de estos miembros.</p> <p>Noreste de Louisiana (Monroe, LA): se ha identificado que esta área tiene un alto índice de embarazos adolescentes. En junio de 2014, se realizó una visita a Delhi, región noreste, LA, para educar a la población sobre los resultados saludables. Fue un esfuerzo colaborativo que incluyó a Linda Rintala, la Dra. Ann Kaye Logarbo, Brad Grundmeyer, Rhonda Winbush y un representante del Senado.</p> <p>Angela Olden habló sobre los métodos para aumentar las visitas posparto desarrollando un programa piloto con la asociación del Centro Médico General de Terrebonne (TGMC) que ofrece servicios para sus miembros después del alta hospitalaria después de tener sus bebés. Courtney Sanford continuó el debate con el proceso de un miembro que recibe una llamada telefónica una o dos semanas después del parto para controlar que haya programado su visita posparto. Se llama al médico obstetra del miembro para verificar que la cita esté programada; después, se envía una tarjeta postal para confirmar la cita. Otros hospitales se eligen para hacer llamadas a los miembros después del parto para verificar que sus citas estén programadas.</p> <p>Courtney dio las siguientes estadísticas: 82 miembros con los que se comunicaron, 50 miembros con citas programadas. El transporte se identificó como una barrera para que los miembros obtengan la atención que necesitan. El objetivo es lograr que los miembros tengan mejores resultados, lo cual</p>				
--	--	--	--	--



<p>es el foco de la calidad clínica. Courtney también compartió que los miembros se confunden si tienen un parto por cesárea para quitar las suturas; creen que es una visita posparto y, en realidad, no lo es. Los miembros necesitan seguimiento entre 4 y 6 semanas después del parto.</p> <p>Angela Olden expone las preocupaciones sobre las familias que se separan con otras MCO y que residen en un grupo familiar.</p>				
--	--	--	--	--

TEMA: Nuevo debate		PONENTE: L. Smith		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p>Larry Smith, Funcionario de Cumplimiento, analizó el tema de la autorización previa en aproximadamente 100 quejas por mes, 1/2 miembros de UHC y 1/2 proveedores; 75 a 80 % de las quejas fueron sobre farmacias que niegan los medicamentos por problemas con la autorización previa. Es evidente que los miembros necesitan comprender la importancia de obtener una autorización previa. Mejorará la salud del pueblo de Louisiana, el estado de salud, ayudará a controlar los costos de atención médica.</p> <p>Fraude, malgasto y abuso: Un recordatorio: si ve algo sospechoso, debe informarlo. Se aplica a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de reclamaciones.</li> <li>• Médicos.</li> <li>• Evaluación y administración de la primera consulta por error.</li> </ul> <p>Evaluación y administración (EM) tiene 5 veces más errores para una primera consulta .</p>	<p>Educación comunitaria sobre la autorización previa</p>	<p>Debemos registrar y seguir las llamadas sobre quejas.</p> <p>Preguntar a los miembros si tienen algún problema para obtener la autorización previa para la farmacia, que es una de las principales quejas que recibe el plan.</p>		





<b>TEMA: Intercambio de información y cierre de sesión</b>		<b>PONENTE: Kim, Akilah y Rhonda</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<p>El equipo de Extensión Comunitaria compartió los eventos comunitarios de GSA A: Kim GSA C: Rhonda Akilah analizó el alcance del proveedor de la conferencia pediátrica.</p> <p>El Sr. Grundmeyer finalizó la reunión GSA (B) del Consejo Asesor de Miembros a las 6:58 p. m.</p>	N/C			

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

**Martes, 15 de diciembre de 2015  
6 p. m.**