

## **UnitedHealthcare Community Plan Louisiana**

### **Reunión del 4.º trimestre del Consejo Asesor de Miembros**

**15 de diciembre de 2015**

#### **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](mailto:brad_grundmeyer@uhc.com)

12/15/2015 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana



**Consejo Asesor de Miembros**  
15 de diciembre de 2015

Personal de UHC	Título	Presente
Brad Grundmeyer	Director, Marketing y Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Deborah Jones	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA-B	<b>X</b>
Angela Olden	Directora de Calidad	<b>X</b>
Karla Mione	Directora de la Red de Especialidad en Calidad Clínica	<b>X</b>
Melanie Thompson	Especialista en Retención de Miembros	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Extensión Comunitaria, GSA-C	<b>X</b>
Kimberly Knighten	Especialista en Extensión Comunitaria, GSA-A	<b>X</b>
Nombre del invitado		Presente
R.M	Miembro de UHC	<b>X</b>
J.P.	Miembro de UHC	<b>X</b>
L.H.	Star Hill Church	<b>X</b>

Actas presentadas por:

1/29/15

Actas aprobadas por:

1/29/15



---

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

Fecha

Karl Lirette, Director de Operaciones



<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 6:06 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: Brad, Melanie, Angela, Kim, Deborah, Rhonda, J.P., R.M., Karla y Linda Hamilton.	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 presentes en la sala y los que se encontraban al teléfono se presentaron.	N/C	Presentaciones		



TEMA: Revisión y aprobación de las actas de la reunión de septiembre de 2015		PONENTE: B. Grundmeyer		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p>El Sr. Grundmeyer resumió la reunión de septiembre del Consejo Asesor de Miembros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se habló sobre la inscripción abierta de 2015, incluida la salud conductual.</li> <li>- Se revisaron las actividades y los eventos para la inscripción abierta. Se alentó a los miembros para que conozcan los beneficios para los miembros.</li> <li>- Linda Rintala, UHC Clinical, analizó los puntos sobre las llamadas de los miembros a los Servicios para Miembros o la Línea de enfermería para hacer preguntas sobre problemas de salud o médicos.</li> <li>- Se resaltaron los esfuerzos de los Servicios para Miembros para escribir notas manuscritas para felicitar a los miembros en diferentes ocasiones como el cumpleaños, dar las felicitaciones, expresar aprecio, etc.</li> <li>- Se centró la atención en los beneficios de valor agregado, especialmente en el beneficio del educador a domicilio sobre el asma.</li> <li>- Se presentó una subvención de \$50,000 para la Children's Coalition de la región noreste de Louisiana y la iniciativa Resultados Saludables en Embarazos Adolescentes.</li> <li>- Angela Olden, Calidad, habló sobre los métodos para aumentar las visitas posparto desarrollando un programa piloto con la asociación del Centro Médico General de Terrebonne (TGMC).</li> <li>- Larry Smith, Cumplimiento, habló sobre las quejas por autorización previa para ayudar a entender la importancia de obtener una autorización previa.</li> <li>- Se habló sobre el fraude, malgasto y abuso, y la importancia de que los miembros informen actividades sospechosas relacionadas con asuntos de reclamaciones, médicos, visitas, etc.</li> <li>- El equipo de Extensión presentó sus eventos para el mes y las formas en las que los miembros pueden participar con UnitedHealthcare.</li> </ul>	N/C	Las actas fueron aprobadas		



--	--	--	--	--

<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>El Sr. Brad Grundmeyer presentó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lanzamiento del beneficio de salud conductual/abuso de sustancias el 12/1/15</li> <li>+ Emisión de la nueva tarjeta de identificación de miembro</li> <li>+ Definición de atención de la salud conductual frente a atención médica</li> <li>+ Línea directa de atención para crisis</li> <li>+ Sitio web</li> <li>+ Más recursos de salud conductual/abuso de sustancias</li>   <li>- Beneficios de valor agregado para los miembros</li> <li>+ Programas de bienestar e incentivo</li> <li>+ Evaluación de riesgos de salud</li> <li>+ Beneficio dental</li>   <li>- Alternativa para la sala de emergencias</li>   <li>- Reclamaciones y apelaciones de los miembros</li> <li>+ Expresión de insatisfacción</li> </ul>	N/C			

<b>TEMA: Red de Especialidad en Calidad Clínica de OPTUM</b>		<b>PONENTE: K. Miona</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>



<p>Karla Miona, UHC, analizó los servicios adicionales especializados de salud mental y abuso de sustancias que ofrece la red de especialidad en calidad clínica de OPTUM.</p>	<p>N/C</p>			
<p><b>TEMA: Preguntas y respuestas</b></p>		<p><b>PONENTE: Foro abierto</b></p>		
<p><b>DEBATE:</b></p>	<p><b>RECOMENDACIONES</b></p>	<p><b>ACCIONES/TAREAS</b></p>	<p><b>FECHA DE VENCIMIENTO</b></p>	<p><b>FECHA PARA EL MAC</b></p>
<p>Debra Jones, UHC, preguntó en nombre de un terapeuta físico sobre el beneficio de la fisioterapia para los miembros adultos.</p> <p>El miembro J.P. hizo una pregunta para saber si algún PCP de LA acepta pacientes nuevos. El miembro se comunicó con Servicios para Miembros para seleccionar otro PCP que acepte nuevos pacientes. Se le ofreció un proveedor, pero cuando se comunicó con el consultorio médico, se le informó que el proveedor ya no aceptaba pacientes nuevos.</p>	<p>Brindar un punto de contacto para preguntas sobre contratación.</p> <p>Rhonda dijo que el miembro tuvo dificultades para obtener un médico de atención primaria (PCP). Brad recomendó obtener la información del miembro para derivar el problema a quien corresponda.</p>	<p>Comunicarse con Natalie-Holt Simmons, UHC.</p> <p>Seguir el asunto con Servicios para Miembros/al Cliente.</p>		
<p><b>TEMA: Actividades comunitarias</b></p>		<p><b>PONENTE: Kim, Akilah, Rhonda y Melanie</b></p>		
<p><b>DEBATE:</b></p>	<p><b>RECOMENDACIONES</b></p>	<p><b>ACCIONES/TAREAS</b></p>	<p><b>FECHA DE VENCIMIENTO</b></p>	<p><b>FECHA PARA EL MAC</b></p>
<p><b>Rhonda Winbush: GSA C</b> 1. Beneficios de amamantar: en la Unidad de Salud de Rapides</p>	<p>N/C</p>			



<p>2. <u>Intimidación</u></p> <p>3. <u>Eating Well on a Budget</u> (Comer bien con un presupuesto limitado): parroquia de Caddo</p> <p><b>Kimberly Spotville: GSA A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Sociedad de la región sureste de LA con distribución de materias primas</u></li> <li>2. <u>Chocolate con Santa-Vacherie, LA</u></li> <li>3. <u>Festival saludable, Roseland, LA</u></li> <li>4. <u>Distribución de folletos nuevos a proveedores</u></li> <li>5. <u>Programa de donación de computadoras para la Iglesia Bautista Monte Herman</u></li> <li>6. <u>Visita a dos refugios para mujeres maltratadas</u></li> <li>7.</li> </ol> <p><b>Deborah Jones: GSA B</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Visita para las fiestas a proveedores</u></li> <li>2. <u>Fiesta de nacimiento de Southw est Health System, Zachary, LA</u></li> <li>3. <u>Presentación sobre el programa Heart Smart</u></li> <li>4. <u>Programa de donaciones de computadoras, Star Hill Church</u></li> <li>5. <u>Programa Heart Smart: Diabetic Kitchen</u></li> </ol> <p>Melanie Thompson</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Actualización del programa de bienestar de tarjeta de regalo/beneficios de valor agregado (VAB)</u></li> <li>2. <u>Aumentar la participación en el programa Weight Watchers</u></li> </ol> <p><b>Brad Grundmeyer</b></p> <p><u>Recordatorios para los miembros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso por Internet Kidshealth: UHCCommunityPlan.com/Lakids</li> <li>- Semana nacional de vacunación contra la gripe</li> <li>- Juguetes seguros para niños y para qué edad son adecuados</li> <li>- Si necesita información o tiene preguntas, comuníquese con Servicios para Miembros; el equipo está dispuesto a ayudarle.</li> </ul>				
--	--	--	--	--





TEMA: Cierre de sesión		PONENTE: B. Grundmeyer		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
La reunión finalizó a las 6:55 p. m.	N/C	.		



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

- 1.<sup>er</sup> trimestre: martes, 15 de marzo de 2016 a las 6 p. m.
- 2.<sup>o</sup> trimestre: martes, 14 de junio de 2016 a las 6 p. m.
- 3.<sup>er</sup> trimestre: martes, 13 de septiembre de 2016 a las 6 p. m.
- 4.<sup>o</sup> trimestre: martes, 15 de diciembre de 2016 a las 6 p. m.