

## **UnitedHealthcare Community Plan Louisiana**

### **Reunión del 3.<sup>er</sup> trimestre del Consejo Asesor de Miembros (Member Advisory Council, MAC)**

**10 de septiembre de 2019**

**TELECONFERENCIA:**

Número gratuito: (866) 469-3239

Código de acceso: 827 190 708

**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**  
10 de septiembre de 2019

<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>
Larry Smith	Funcionario de Cumplimiento	<b>X</b>
Angela Olden	Directora de Calidad	<b>X</b>
Kimberly Knighten	Especialista en Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Especialista en Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Jaimie Bailey	Director Ejecutivo de Salud Conductual	<b>X</b>
Tiffany Page	Salud Conductual	<b>X</b>
Laura Clark	Dr. Chat	<b>X</b>
Damian Ricks	Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health)	<b>X</b>
<b>Nombre del invitado</b>		<b>Presente</b>
K.C	Miembro	<b>X</b>
V.S.	Miembro	<b>X</b>

Actas presentadas por:



Brad Grundmeyer, Vicepresidente de Marketing y Extensión

Actas aprobadas por:

Karl Lirette, Director General

Fecha

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>
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: B. Grundmeyer</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Brad Grundmeyer leyó la declaración de confidencialidad y los asistentes confirmaron haber comprendido la declaración. Todos los participantes estuvieron de acuerdo:	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		

TEMA: Revisión y Aprobación de las actas de la reunión del 2.º trimestre: junio de 2019		PONENTE: B. Grundmeyer		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<b>Resumen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizaciones del plan</li> <li>- Preparación en caso de huracanes: inicio de la nueva temporada</li> <li>- Enfoque en temas de salud</li> <li>- Calidad: Acreditación del NCQA, período de revisión cada 3 años de junio de 2020.</li> <li>- Calidad: Revisión in situ del 10 y 11 de junio de 2020.</li> <li>- Calidad: Reporte de calificación de la evaluación de CAHPS de julio a mediados de agosto.</li> <li>- Salud conductual (BH): Encuesta de satisfacción para miembros.</li> <li>- Salud conductual (BH): Población adulta e infantil por 6 meses consecutivos de inscripción.</li> <li>- Salud conductual (BH): Tratar a los padres con respeto.</li> <li>- Cumplimiento: Crisis de Opioides en Louisiana.</li> <li>- Cumplimiento: El fiscal general del estado presentó una demanda contra las compañías farmacéuticas.</li> <li>- Cumplimiento: Louisiana es uno de los 10 estados principales en el consumo de opioides</li> <li>- Debate: Dr. Chat de UHC</li> <li>- Actividades de extensión comunitaria</li> </ul>	N/C			

TEMA: Nuevo asunto		PONENTE: B. Grundmeyer		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p><b>Debate de salud: Brad Grundmeyer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combatir la gripe: ¡Obtenga su vacuna contra la gripe esta temporada!</li> <li>• Los mamogramas salvan vidas: Programe su examen de detección</li> <li>• Plan para dejar de fumar: Considere dejar de fumar, usar tabaco</li> <li>• Formas de aliviar el estrés: Hacer ejercicio, relajarse, priorizar, comunicarse con otros</li> <li>• Doctor Chat de UHC</li> </ul> <p><b>Presentación de Doctor Chat de UHC: Laura Clark</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción general de la nueva aplicación disponible para los miembros de UHC</li> <li>• La aplicación Doctor Chat proporciona el servicio de hablar en línea con un médico desde cualquier lugar.</li> <li>• Para problemas que no sean de emergencia.</li> <li>• Omite la espera de la sala de emergencias y la atención de urgencia.</li> <li>• Los miembros pueden comunicarse con un médico mientras están en casa, en el trabajo o fuera de casa.</li> <li>• La aplicación y el servicio NO tienen costo para el miembro.</li> <li>• Aplicación disponible para descargar en el dispositivo móvil desde App</li> </ul>	N/C			

UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Store o Google Play™.</li> <li>• Una vez que se descarga la aplicación, el miembro debe registrarse y crear una cuenta yendo a UHCDoctorChat.com.</li> <li>• Los médicos estarán disponibles para hablar en línea todos los días de 9 a. m. a 9 p. m.</li> <li>• Comentarios muy positivos de los miembros sobre la conveniencia y facilidad de uso.</li> </ul>				
<b>TEMA: Salud conductual</b>		<b>PONENTES: T. Page/J. Bailey</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<b>Actualizaciones de la encuesta de satisfacción de salud conductual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Según los comentarios de la encuesta, UHC ha creado un plan de acción para abordar las áreas de oportunidad.</li> <li>- Capacitar a los proveedores acerca de las Visitas virtuales y Doctor Chat</li> <li>- Trabajar con los proveedores para que “hablen claramente” a los miembros para que puedan entender, procesar y hacer preguntas relacionadas con su cita y su salud.</li> <li>- Desarrollar y proporcionar materiales orientados a los miembros para el beneficio informativo de nuestros miembros.</li> <li>- Ofrecer a los miembros materiales sobre diversos temas y recursos relacionados con la salud para informar y educar mejor a los miembros.</li> <li>- Servicios para Miembros de UHC se encuentra disponible para todos los miembros, tanto de salud física como de salud conductual.</li> </ul>	N/C			

UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios para Miembros tiene un número conveniente de “una llamada” para todas las cosas asociadas con los servicios y beneficios de UHC.</li> <li>- Los Servicios para Miembros de UHC incluyen:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender los beneficios de su tratamiento de salud física, salud mental y abuso de sustancias.</li> <li>• Ayuda para obtener una tarjeta de identificación de miembro de reemplazo.</li> <li>• Encontrar un proveedor o terapeuta.</li> <li>• Obtener un transporte para ir al médico.</li> <li>• Conectar con una enfermera a través de NurseLine de UHC las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>• Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a la Línea de Crisis de Adicción y Salud Mental.</li> <li>• Cómo registrar una queja.</li> </ul> </li> </ul>				
--	--	--	--	--

<b>TEMA: Gastos médicos, integridad del pago, investigaciones.</b>	<b>PONENTE: L. Smith</b>			
--	--------------------------	--	--	--

<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los miembros deben buscar problemas con gastos médicos innecesarios.</li> <li>- UHC tiene reuniones trimestrales relacionadas con la integridad del pago.</li> <li>- En una reunión del 29 de agosto, se presentó una revisión del número de casos relacionados con los opioides.</li> <li>- UHC tuvo el triple de remisiones e investigaciones que</li> </ul>				

UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<p>cualquier otro plan de salud.</p> <p>UHC tiene investigadores en el estado que hacen búsqueda y procesamiento de datos y buscan actividades sospechosas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay tres (3) líneas directas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• LDH</li> <li>• Proveedor</li> <li>• Sitio web UHC/miembros</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Tema: Alcance</b>		<b>PONENTES: R. Winbush, 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>
<p><b>Norte de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en numerosos eventos y actividades de la comunidad alrededor de las áreas de Shreveport y Monroe.</li> <li>- Simposio de Alzheimer y cuidadores: 9/14</li> <li>- Feria de salud en el Centro Comunitario Chris Hays: 9/18</li> <li>- Eating Well on a Budget (Reflexiones nutritivas: comer bien con un presupuesto limitado) de Volunteers of America (VOA): 9/19</li> <li>- Feria Super Safety Saturday : 9/21</li> </ul> <p><b>Centro de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajar con nuestros socios en 4H</li> <li>- Recientemente organizó un evento de Abuelos criando nietos con Baton Rouge East Bank Council on Aging para celebrar el Día de los abuelos. UHC organizó para que Sesame Street hiciera que uno de sus personajes asistiera al evento. Más de 40 socios y proveedores de la comunidad participaron con cientos de asistentes al evento.</li> </ul>	<p>N/C</p>	<p>.</p>		



UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baby Shower comunitario organizado por Nurse-Family Partnership (NFP): 9/13</li> <li>- Mesa redonda organizada por SWLA Center for Health Services: 9/17</li> <li>- Almuerzo e información sobre YMCA de ExxonMobil</li> </ul>				
<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 7:05 p. m.	N/C	Reunión aplazada de Brad Grundmeyer		

**Reuniones del Consejo Asesor de Miembros de 2019:**

**Martes, 10 de diciembre a las 6 p. m.**

**Reuniones del Consejo Asesor de Miembros de 2020:**

**Martes, 10 de marzo de 2020 a las 6 p. m.**

**Martes, 9 de junio de 2020 a las 6 p. m.**

**Martes, 8 de septiembre de 2020 a las 6 p. m.**

**Martes, 8 de diciembre de 2020 a las 6 p. m.**