

Martes, 7 de agosto de 2018

11 a.m. – 1 p.m.

Southwest Louisiana Center for Health Services

2000 Opelousas Street, Lake Charles, LA 70601

1. Bienvenida y presentaciones

Pierre Washington

Presidente MAC AmeriHealth Caritas Louisiana,
Gerente de Participación de Miembros

Lori Payne

Coordinadora CLAS, AmeriHealth Caritas Louisiana
Washington y Payne dieron la bienvenida a todos a la reunión. La reunión se inició con el informe CLAS de Payne.

2. Discusión sobre Servicios Culturales y Lingüísticamente Apropriados (CLAS)

Lori Payne

Payne habló con el grupo acerca de los servicios CLAS de AmeriHealth Caritas Louisiana, y luego le solicitó al grupo que dieran su opinión sobre las formas en que se puede mejorar nuestro alcance CLAS en el área. También le informó al grupo los datos de membresía en el área por raza/etnia y los idiomas que hablan los miembros en el área. Penny Gillespie de Black Heritage Gallery y Anastasia Armstrong de VOA proporcionaron retroalimentación. Payne y Gillespie acordaron hacer un seguimiento para más oportunidades de colaboración.

3. Distribución de las minutas de la reunión anterior y descripción general

- Washington mencionó que ellos vinieron para hablar con los miembros y los socios comunitarios locales con el fin de crear mayor presencia en Lake Charles.
- Se proporcionó tiempo para revisar las minutas de la reunión anterior. No hubo objeciones del grupo.

4. Descripción general de los servicios proporcionados por Southwest Louisiana (SWLA) Center for Health Services

- Diana Ross, Directora de Marketing y Alcance luego hizo una presentación con información sobre el SWLA Center for Health Services, que incluía los servicios que se proporcionan en su institución y eventos comunitarios que están organizando.
- Ella le informó al grupo que SWLA ofrece todas las disciplinas médicas, como podiatría, kid-med, WIC, pediatría, obstetricia/ginecología, medicina familiar y salud conductual.
- Ellos atienden entre 27,000 a 37,000 pacientes al año.
- La Sra. Ross alentó a los miembros a que se informaran sobre su plan de salud.

5. Discusión con los asistentes sobre el kit de bienvenida, tarjeta CARE, la aplicación móvil, el programa Make Every Calorie Count y otras iniciativas de miembros

Washington luego hizo participar al grupo en una discusión más amplia sobre AmeriHealth Caritas Louisiana y los distintos programas que ofrecemos. Los puntos destacados incluían:

- a. Los miembros en la reunión no estaban familiarizados con el kit de bienvenida del miembro. Comentaron que no se acordaban haber recibido el kit por correo cuando se afiliaron al plan.
- b. Los miembros también sostuvieron que no se acordaban haber recibido una llamada de bienvenida del plan.
- c. Los miembros y el equipo SWLA están familiarizados con la tarjeta CARE; sin embargo, se referían a la tarjeta como la "tarjeta OTC".

- d. SWLA informó que ellos educan a los miembros respecto a la tarjeta CARE cuando llaman a los miembros que tienen brechas en la atención médica o que están cerca de la fecha de la cita con su médico.
- e. Todos los asistentes estaban fascinados con la tarjeta CARE y la aplicación móvil. SWLA dijo que iban a comenzar a promoverla a los miembros.
- f. Después de mostrar el vídeo del miembro que participaba en el programa Make Every Calorie Count que había bajado más de 50 libras, todos los asistentes estaban muy impresionados con el vídeo. SWLA y los socios comunitarios solicitaron más información sobre el programa Make Every Calorie Count. Washington le pasó la información a Rachel Weary..
- g. SWLA y los socios comunitarios también solicitaron más información sobre el programa de manejo del dolor del plan, Living Beyond Pain.
- h. Todos los asistentes estaban muy impresionados con el folleto de beneficios, y los otros volantes y folletos que ofreció AmeriHealth Caritas Louisiana.
- i. SWLA y los socios comunitarios estaban impresionados con la reunión MAC, pero hicieron hincapié en que AmeriHealth Caritas Louisiana no tiene presencia en el área de Lake Charles porque no asistimos a eventos como las otras organizaciones de atención médica administrada.
- j. El grupo agregó además que no conocen al representante CHE para el área desde que se fue el representante CHE anterior. KoBrina Price, Coordinadora de Facturación de SWLA dijo que ella conoce al ejecutivo de cuentas del área, pero el resto del personal clínico presente no conoce al ejecutivo de cuentas. Solicitaron que los ejecutivos de cuentas vengan a hablar con las enfermeras y doctores durante sus visitas regulares a la institución.
- k. Los representantes de Volunteers of America (VOA) añadieron que no ven presencia de AmeriHealth Caritas Louisiana en la comunidad como la de las otras organizaciones de atención médica administrada (MCO), pero agregaron que definitivamente les gustaría trabajar con el plan para incrementar su presencia. El Supervisor Navegador Comunitario, AJ Farria; la educadora comunitaria, Diane Tracy y la educadora comunitaria, Verónica Thomas se reunieron con VOA después de la reunión.
- l. SWLA también preguntó si AmeriHealth Caritas Louisiana asistiría a su evento comunitario Back to School el sábado 11 de agosto. Informamos al grupo que no estaríamos presente. Nuestro plan es un patrocinador y nuestro logotipo estará en las camisetas que se le darán a la comunidad. Todas las otras MCO confirmaron su asistencia.
- m. SWLA y Washington se reunieron después de la reunión para hablar sobre dos iniciativas en las que SWLA desearía colaborar con AmeriHealth Caritas Louisiana:
 - i. La reunión Meet Your Health Plan (conoce tu plan de salud) con los miembros y personal de AmeriHealth Caritas Louisiana y personal de SWLA. A SWLA le gustaría planificar una reunión en la tarde, trabajar con nosotros para crear una tarjeta postal para enviarla por correo a 500 de sus clientes que son miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana, e invitarlos a que vengan y se informen más sobre nuestro plan. Washington hará un seguimiento con la Sra. Ross y el equipo de AmeriHealth Caritas Louisiana.
 - ii. La señora Price está trabajando en una iniciativa para comenzar a llamar por teléfono a los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana que tienen citas próximas con el médico y explicarles los beneficios del plan a los miembros, lo que incluye darles información sobre la tarjeta CARE y la aplicación móvil. Washington les dio a las señoras Price y Ross folletos de beneficios y folletos de la tarjeta CARE.

6. Historias exitosas, próximos eventos y preguntas y respuestas

Diane Tracy, una educadora comunitaria, invitó a los asistentes a AmeriHealth Caritas Louisiana On the Move, a sostenerse el 29 de septiembre de 10 a.m. - 2 p.m. en el Soleil Civic Center, Mansura.

