

**UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana**

**Reunión del 4.º trimestre de 2021**

**Consejo Asesor de Miembros - En todo el estado**

**Fecha de la reunión: 9 de noviembre de 2021**

**Hora: 6 p .m.-7 p. m.**

**TELECONFERENCIA:**

Línea gratuita - 1-833-563-1769  
Código de acceso – 892 059 60#

**CONTACTO DEL PLAN DE SALUD:**

Felice Hill  
Subdirector de Desarrollo y Extensión

(763) 361-3460  
felice\_hill@uhc.com

11/09/2021 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

**Reunión del Consejo Asesor de Miembros (MAC)  
9 de noviembre de 2021**

<b>Personal de UHC</b>	<b>Título</b>	<b>Presente</b>
Melanie Thompson	Especialista en Relaciones Comunitarias - New Orleans	<b>X</b>
Felice Hill	Subdirector de Desarrollo y Extensión	<b>X</b>
Julie Morial, MD	Director Médico General	<b>X</b>
Karen Grevemberg	Gerente de Salud de la Población	<b>X</b>
Stephen Long	Funcionario de Cumplimiento	<b>X</b>
Deborah Junot	Directora de Operaciones Clínicas Médicas	<b>X</b>
Erana Mayes	Representante de Extensión Comunitaria, Medicare y Jubilación (Medicare & Retirement, M&R)	<b>X</b>
Jose Calderon, MD	Director Médico de Salud Conductual	<b>X</b>
Brad Grundmeyer	Director de la Región Central	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Especialista en Relaciones Comunitarias - Norte	<b>X</b>
Catina Griffin	Coordinadora de Vivienda - Asesora del Programa Clínico	<b>X</b>
Nicole Thibodeaux	Directora de Operaciones Clínicas Médicas	<b>X</b>
Angela Olden	Director de Operaciones	<b>X</b>
Sherri Metoyer	Gerente de Salud de la Población y Disparidad en Salud	<b>X</b>
Lauren Wetzlau	Calidad Clínica Sénior, enfermera registrada (RN)	<b>X</b>
<b>Nombre del invitado</b>	<b>Título</b>	<b>Presente</b>
Mary	Invitado	<b>X</b>
David M.	Invitado	<b>X</b>
James	Invitado	<b>X</b>
Bailey	Invitado	<b>X</b>
Nikki	Invitado	<b>X</b>
Guillermo	Invitado	<b>X</b>
Leland	Invitado	<b>X</b>
Gilbert	Invitado	<b>X</b>
Clarence	Invitado	<b>X</b>
Randy	Invitado	<b>X</b>
Alexis	Invitado	<b>X</b>
Catherine	Invitado	<b>X</b>
Mary C.	Invitado	<b>X</b>
Rob	Invitado	<b>X</b>
Rev. Anderson	Invitado	<b>X</b>

11/09/2021 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

**Actas presentadas por:**

\_\_\_\_\_  
Felice Hill, Director Adjunto de Desarrollo y Extensión

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Actas aprobadas por:**

\_\_\_\_\_  
Karl Lirette, Director Ejecutivo

\_\_\_\_\_  
Fecha

<b>TEMA: Pasar lista/Abrir la sesión</b>		<b>PONENTE: Felice H.</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Felice Hill abrió la sesión para la reunión del Consejo Asesor de Miembros a las 6:03 p. m.	N/C			

<b>TEMA: Acuerdo/Declaración de Confidencialidad</b>		<b>PONENTE: Melanie T.</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Melanie Thompson 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		

<b>TEMA: Revisión y aprobación del 4.º trimestre de diciembre de 2020</b>	<b>PONENTE: Felice H.</b>
---	---------------------------

Actas de la reunión				
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
	N/C			

TEMA: Segmento de presentación		PONENTE: Angela O. Karen G., Lauren W., Stephen L, Jose C., MD		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p>o <b>Actualizaciones del plan: Angela.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El plan de negocios de 2022 del Louisiana Department of Health (LDH) cuando se trabaja con socios como una organización de atención médica administrada (Managed Care Organization, MCO) proporciona un marco desde una perspectiva de salud. Un documento de 48 páginas que contiene 4 compromisos principales: salud y bienestar, centrado en la prevención para los ciudadanos de Louisiana (6 iniciativas). 2. Cultura, diversidad y reclutamiento (2 iniciativas). Desarrollar un programa de trabajo que haga hincapié en la población de Medicaid 3. Asociación entre el servicio al cliente con organizaciones comunitarias de todo el estado (5 iniciativas). 4. Transparencia, responsabilidad y cumplimiento (4 iniciativas).</li> <li>- En la página 8, el mapa del estado se divide en 9 regiones.</li> <li>- Página 9: financiación de poblaciones generales para Medicaid, 75% en dólares federales, fondos estatales al 12.5%. Se destacó el énfasis en odontología, enfermedades mentales, abuso de sustancias, colon rectal preventivo, presión arterial alta, diabetes, mejora del resultado del embarazo, experiencias adversas en la niñez</li> <li>- Página 33: asociaciones y recursos comunitarios detallados dentro de la comunidad.</li> </ul> <p>o <b>Actualizaciones del departamento (calidad): Karen G.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores de atención médica y sistemas (Consumer Assessment of Healthcare Providers &amp; Systems, CAHPS) realizada anualmente es una muestra aleatoria de los inscritos en el plan de salud de los últimos 6 meses (período retrospectivo).</li> </ul>		(l)		

<p>El panorama general del desempeño del plan de salud de una escala del 1 al 10 consiste en las experiencias de los miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La encuesta previa a la pandemia de COVID que duró desde febrero hasta junio mide lo siguiente: la calificación del plan de salud, la atención necesaria, el servicio al cliente y la facilidad para completar los formularios.</li> <li>- El objetivo del estado está en el percentil 50</li> <li>- La tasa de respuesta previa a la pandemia de COVID-19 de CAHPS® para adultos fue del 18.64% en 2019. Durante el primer año de COVID-19, la tasa cayó al 15.3% en 2020, y ahora al 12.4% en 2021. La tasa de respuesta previa a la pandemia de COVID-19 para niños fue del 19.64% en 2019. Durante el primer año de COVID-19, la tasa cayó al 11.9% en 2020, y ahora al 10.1% en 2021.</li> <li>- Mejorar la tasa en los segmentos demográficos</li> <li>- Promover la aplicación Healthcare 4 Me y los servicios para miembros</li> <li>- Las sugerencias son bienvenidas para mejorar las experiencias de servicio de los miembros.</li> <li>- La COVID-19 afecta la cantidad de miembros que participan; rev. la cantidad de miembros que responden a la encuesta se redujo a la mitad.</li> </ul> <p><b>o Iniciativa de Louisiana Health Equity-Lauren W.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Louisiana tiene la segunda peor tasa de mortalidad infantil del país.</li> <li>- Se ha identificado disparidad entre las madres que hablan inglés. Geográficamente (Shreveport), la parroquia de Caddo fue elegida para comenzar con una iniciativa debido a su importante desigualdad económica y de ingresos.</li> <li>- Problemas identificados: Mala atención prenatal y de posparto.</li> <li>- Asociación estratégica con proveedores de obstetricia y ginecología en la parroquia de Caddo para abordar el transporte y la falta de comprensión de la atención prenatal y posparto.</li> <li>- Disparidad creciente en la población de raza blanca para la vacunación contra la COVID-19.</li> <li>- Al participar en la comunidad, nos ponemos en acción al asociarnos con varias personas influyentes de la comunidad, como los FQHC, Shreveport HUD, Louisiana State University (LSU), el equipo de lucha contra la COVID-19, junto con las iglesias católicas diócesis y bautistas.</li> </ul> <p><b>o Cumplimiento-Stephen L.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destacar los esquemas fraudulentos relacionados con la COVID en las redes sociales: el hackeo de sitios confiables para los consumidores y simular ser un amigo para obtener información personal con una pequeña tarifa de procesamiento para ser elegible para una subvención, y ofrecer una prueba de COVID a cambio de información personal</li> <li>- Los laboratorios tienen como objetivo a las comunidades de jubilados y a la población vulnerable y ofrecen pruebas de detección de la COVID, pero están extrayendo sangre para facturar a los programas federales de</li> </ul>			
---	--	--	--

<p>atención de la salud, lo cual no es apropiado para las pruebas de detección de la COVID debido a que no se extrae sangre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncie el fraude, el desperdicio y el abuso de los miembros a través del servicio al cliente o mediante la información de contacto al dorso de su tarjeta, <a href="http://www.uhc.com/fraud">www.uhc.com/fraud</a>, o denúncielo directamente con Stephen Long y a la Oficina del Fiscal de Louisiana y al LDH.</li> </ul> <p><b>o Salud Conductual-Dr. Calderon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alinearse con el énfasis del estado de Louisiana en ampliar el acceso a la atención junto con la eliminación de la barrera con trastornos por abuso de sustancias</li> <li>- Asociación entre el programa con el Louisiana Children's Medical Center para aumentar el acceso y poder iniciar la administración de medicamentos en las salas de emergencia.</li> <li>- Enfoque en la persona con enfermedad mental grave</li> <li>- Asistencia de manejo de casos como por ejemplo traslado de pacientes a refugios de emergencia</li> <li>- Trabajar con el estado de Louisiana para la transición de aquellas personas que desean vivir en la comunidad pero que fueron colocadas incorrectamente en asilos y poder llevarlos de vuelta a la comunidad para brindarles servicio de apoyo.</li> <li>- 2022/2023 Toda la red de nivel de atención: Sistema de atención de crisis para la salud conductual en todo el estado.</li> </ul>				
<b>TEMA: Análisis de los miembros</b>		<b>PONENTES: Felice H.</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Preguntas: ¿Trabajamos con otros grupos comunitarios como organizaciones benéficas católicas u otras organizaciones de Louisiana que trabajan con inmigrantes o refugiados?	Sí. UHC cuenta con un especialista bilingüe en relaciones comunitarias que se comunica con organizaciones comunitarias como Catholic Charities, además de varias organizaciones de Louisiana que prestan servicios a la población hispana brindando alianzas e inversiones.	(I)		
Período de inscripción abierta del 10/15 al 11/30, respuestas de recuperación del huracán IDA: apoyo en el área metropolitana de New Orleans, sitios de evacuación en el norte Información sobre la COVID-19 y Louisiana (Shreveport)				

TEMA: Actividades de extensión comunitaria		PONENTES: Melanie T., Rhonda W.		
DEBATE: actividades de extensión comunitaria	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p><b>Centro/Sur de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos de vacunación en iglesias/Organizaciones Comunitarias (Community Based Organizations, CBO); conocer a personas en asociación entre All.In.Nola y Second Harvest, Starbucks/Target, concejal Jay Banks, United Way of St. Charles (Celebración de regreso a la escuela), registro de votantes de Power Coalition Sleeves Up, grupos adventistas, áreas de juegos</li> <li>- Recompensa de LA \$25 a más de 15 mil personas que han sido vacunadas</li> <li>- 38 Conferencia virtual anual de la Licensed Professional Counselors Association (LPCA) el 10/11 y el 11/11</li> <li>- Participación y agradecimiento por esas asociaciones durante la semana de los Centros de Salud Calificados con Certificación Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC).</li> <li>- Inscripción abierta (Cumbre del vecindario)</li> <li>- Eventos virtuales de Terrific Tuesday</li> <li>- Distribución de alimentos</li> <li>- Distribución de desinfectantes para manos y mascarillas</li> <li>- Extensión de tiendas de comestibles</li> <li>- Qué Pasa, un festival de 2 días con cientos de asistentes</li> <li>- Trabajo con el sindicato de trabajadores del sector de hotelería y restaurantes que fueron despedidos recientemente</li> <li>- Prepararse para los eventos navideños con vacunas para los niños de 5 a 11 años de edad. El alcance a los mercados latinos de Westbank y Lafayette se enfoca en el código postal de habla hispana más poblado del estado</li> <li>- Navegadores del sudeste de Louisiana que tratan sobre mercados saludables</li> <li>- Trabajo con el sindicato de trabajadores del sector de hotelería y restaurantes que fueron despedidos recientemente</li> <li>- Colaboración con el panel de Crescent Care Nutritionist que se enfoca en la comunidad de habla hispana que sufre las consecuencias de las comorbilidades, como diabetes, presión arterial alta y obesidad.</li> <li>- Proporcione recursos para la opción de ejercicios de bajo costo, como yoga, artes marciales y bancos de alimentos locales, etc.</li> </ul>		(   )		

11/09/2021 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana



<p><b>Norte de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos comunitarios de seguridad y protección de Dads on Duty para Southwood High School y en todo el estado, trabajando con Las Vegas, Nevada con el fin de planificar una conferencia de seguridad y protección para adoptar un plan a nivel nacional. Se identificaron 91 clubes para participar.</li> <li>- Cenas en Highland Community Center</li> <li>- Participación en ferias de salud</li> <li>- Evento de inscripción abierta/Difusión que proporciona información</li> <li>- Preparación para eventos virtuales y colaboraciones de la LPCA y CBO</li> </ul>				
<p><b>VI. Cierre de sesión</b></p>	<p><b>PONENTE: Felice H.</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>La reunión finalizó a las 7:05 p. m.</p>		<p>Felice H. aplazó la reunión.</p>		

**Reuniones del Consejo Asesor de Miembros de UHC 2022:**

**Martes 8 de marzo - 6 p. m. - 7 p. m.**

**Martes 10 de mayo - 6 p. m.**

**Martes 9 de agosto - 6 p. m.**

**Martes 8 de noviembre - 6 p. m.**