

Minutas de la reunión Consejo Asesor de Miembros(MAC) GSA Norte



Martes, 30 de octubre de 2018

11:30 a.m. – 1 p.m.

AmeriHealth Caritas Louisiana Community Wellness Center

3709 Jewella Avenue, Shreveport, LA 71109

Asistentes de la empresa:

Personal: Pierre Washington, Lori Payne, Audrey Flournoy, Charlotte Ware, Sandra Diaz, Bruana Williams (pasante), y Monica Ochapa (pasante)

Miembros: Nombres retirados. Se encuentran quince miembros presentes.

Socios comunitarios: Dr. Scarlett Florence, LSU — Shreveport (intérprete de español), Gloria Schwartz — LSU, Shelley — LDH Office of Public Health, Shauna Morris — Ayers, Dr. Marshae McNeal — LSU-Shreveport, Steven Jackson — David Raines Community Health Center, Pearlie P. Williams — Alpha Kappa Alpha Sorority Inc.

1. Bienvenida

Pierre Washington

Presidente del Consejo Asesor de Miembros

Lori Payne

Coordinadora CLAS

Pierre y Lori le dieron la bienvenida a los miembros y socios colaboradores a la reunión MAC. Washington y Payne luego dejaron que el equipo de AmeriHealth Caritas Louisiana y la Dra. Scarlett Florence de LSU-Shreveport se presentaran. La Dra. Florence explicó que ella iba a ayudar a Sandra Díaz a interpretar al español para los miembros asistentes de habla hispana.

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

Las minutas de la reunión anterior se distribuyeron antes de comenzar la reunión. Washington le preguntó a los miembros y socios si había alguna pregunta u objeción respecto a las minutas. Al no haber objeciones, las minutas de la reunión anterior fueron aprobadas por MAC.

3. Shreveport Community Wellness Center

Audrey Flournoy

Coordinadora de Community Wellness Center

Flournoy le dio la bienvenida a todos los miembros y socios comunitarios al centro, y les recordó que el centro siempre está abierto para que vengan a obtener información sobre los beneficios y servicios, y para que asistan a los eventos que se sostienen en el centro.

4. Encuesta a miembros de habla hispana

Payne presentó una encuesta sobre la experiencia del miembro que se les iba a hacer a los miembros de habla hispana durante la reunión. Explicó que las respuestas que se dan en la encuesta son útiles para AmeriHealth Caritas Louisiana para ofrecer servicios, como lo solicitan los miembros, a la base de miembros como un todo. Se excusó a los miembros de habla hispana y la Educadora Comunitaria, Sandra Díaz y la Dra. Florence los ayudaron a completar la encuesta para el miembro.

5. Próximos eventos

Flournoy ofreció una descripción general sobre las próximas actividades que tendrán lugar en el Community Wellness Center. Se aseguró de destacar el evento Diamond Chef próximo y los eventos alrededor del Día de Acción de Gracias.

6. Intervención de disparidad de salud: "Control Your Diabetes. Control Your Destiny."

- Payne habló sobre la iniciativa: "Control Your Diabetes. Control Your Destiny."
- Payne explicó que el propósito es dar a los miembros las herramientas e información para que se cuiden a sí mismos y disfruten de la vida.
- Se invitó a los miembros a que asistieran a la competencia de Diamond Chef el 2 de noviembre, que destaca una competencia de cocina apta para diabéticos entre dos miembros, en donde el ganador es determinado por un panel de jueces.
- Payne aceptó sugerencias de los miembros sobre los eventos/horas en que a ellos les gustaría y que están disponibles para asistir. Las sugerencias para eventos incluían:
 - Competencias de Karaoke
 - Noches de partidos de fútbol americano
 - Más días (que incluye fines de semana y noches) para la clase Dancercise
 - Eventos después de la escuela para los niños
 - Tai Chi
 - Yoga
 - Danza en línea
 - Clases de cocina familiar
 - "Charlas de médico" presentadas por farmacéuticos y doctores locales (de la empresa y virtuales)
 - Clases de defensa personal

7. Opiniones de los miembros acerca de cómo mejorar las comunicaciones de miembros

- A los miembros se les preguntó su opinión acerca de los servicios de transporte de AmeriHealth Caritas Louisiana. Varios miembros compartieron sus experiencias, que incluían haber llegado atrasado a las citas, nunca haber sido recogidos, ser notificados a última hora, lo que resultó en la pérdida de la cita, y citas perdidas y nunca reprogramadas. Washington le entregó toda la información, que incluía el nombre de los miembros y las fechas en que se perdió el servicio de transporte, al personal de Quejas formales y Apelaciones.
- También les pidió a los miembros que se comunicaran con Servicios al Miembro y con el Equipo de intervención rápida y alcance cuando se pierda el transporte, de modo que los incidentes puedan ser documentados.
- A los miembros se les informó que el plan está trabajando con el proveedor de transporte para resolver los problemas.
- Un miembro compartió que ella estaba teniendo problemas para comprar ciertos artículos con la tarjeta CARE. Washington habló con la miembro sobre el artículo, confirmó que ella puede comprarlo y también refirió a la miembro y a todos los demás miembros asistentes al folleto de la tarjeta CARE, que contiene una lista de los artículos que se pueden comprar con la tarjeta CARE. El grupo también hizo una revisión de la tarjeta CARE para los miembros que no tenían conocimiento de ésta, y Washington explicó cómo los miembros obtienen incentivos en su tarjeta.
- También les informó a los miembros que toma entre cuatro a cinco semanas para que los premios se carguen en la tarjeta CARE.
- Además, Washington habló con los miembros acerca de la aplicación móvil del plan y les dio información sobre cómo descargar la aplicación, así como también las características de la aplicación móvil.
- A los miembros se les pidió que dieran su opinión sobre las cosas que les gustan y no les gustan de los beneficios y servicios, y también que proporcionaran sugerencias y comentarios sobre formas en que se pueden mejorar los servicios, y los servicios que deben continuar.
- Los miembros expresaron que a ellos les gustan las llamadas de los Administradores de casos, toda la comunicación (impresa, en línea y móvil) que AmeriHealth Caritas Louisiana tiene con ellos, que reciben bastante información del plan y que les gusta la membresía en el gimnasio. También informaron que lo mejor de AmeriHealth Caritas Louisiana son los beneficios dentales y de visión.

- Washington además les informó a los miembros que el boletín para miembros se iba a cambiar a una versión electrónica, pero que una edición impresa estaría disponible a petición. Cuando se les pidió su opinión sobre la versión electrónica, algunos miembros expresaron que era buena idea porque también podían verla en un dispositivo móvil, y algunos otros expresaron que a ellos les gusta la versión impresa.
- Washington compartió información y actualizaciones sobre la aplicación móvil.

8. Cierre de la reunión

