

Consejo Consultivo para Afiliados

Orden del día y notas de la reunión

Plan: Medicaid de Nevada

Fecha de la reunión: 7 de mayo de 2026 (11:00 a. m. a 12:30 p. m., hora del Pacífico).

Lugar de la reunión: Virtual, vía Zoom (se ofrece sesión presencial en 6385 S. Rainbow Blvd., Suite 500 Las Vegas, NV 89118).

PROPÓSITO Y OBJETIVOS

De acuerdo con las Secciones 3.5.1 y 11.4.12 del Contrato de Medicaid del Estado de Nevada y el CFR 42.111, el Consejo Consultivo para Afiliados ("el Consejo") estará compuesto por representantes de CareSource, dos representantes de la comunidad y un mínimo de 12 afiliados elegibles de Medicaid o Check-Up o sus representantes legales designados, incluida una muestra que represente razonablemente a la población de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS). CareSource se asegurará de que el Consejo esté compuesto por afiliados de varias zonas geográficas del Estado de Nevada, incluidos representantes de Urban Clark, Urban Washoe y condados rurales. El Consejo Consultivo para Afiliados a CareSource se reúne de forma trimestral para recopilar comentarios de diversas poblaciones de afiliados y garantizar que estas voces se integren en los procesos de toma de decisiones.

PARTICIPANTES

Un total de seis afiliados elegibles asistieron a la reunión y representaron una demografía variable. Se invitó a dos asociados de la comunidad, que también asistieron. Varios miembros del equipo de CareSource escucharon los comentarios de manera privada, fuera de la vista de los afiliados para que se sintieran más cómodos.

Afiliados asistentes
Boon
Roland
Derin (der)
Daniel
Brent
Veronica

Asistentes del personal de CareSource
Sasheen Cutchlow , gerenta, Servicios para Afiliados
Ashley Billmaier , analista de participación de los afiliados III, Servicios para Afiliados
Charlisha LeJeune-Brown , directora, Administración de la atención comunitaria
Amy Dluhy , directora, Mejoramiento de la calidad
Pamela James , asesora de información del consumidor, Experiencia del consumidor
Kyle Wright , especialista en aplicaciones de CareSource MyLife
Representantes de la comunidad
Jennifer Campbell , cooperativa de DOULAS

ORDEN DEL DÍA

CareSource dirigió las conversaciones. El moderador compartió una descripción general de los temas del orden del día, que incluyó lo siguiente:

1. Bienvenida

- Descripción general del orden del día y presentación de oradores y asistentes clave.
- Propósito del Consejo Consultivo para Afiliados a CareSource y reglas básicas.
- Reglas del entorno virtual
- Aclaraciones sobre el hecho de que no existen respuestas correctas o incorrectas; sobre hablar de uno a la vez; procurar obtener comentarios y opiniones de todos los participantes.
- Aclaraciones sobre el sistema de grabación de audio y video.
- Aclaraciones sobre la importancia de que haya distracciones mínimas, no moverse, mantener las cámaras encendidas, etc.
- Aclaraciones que aseguran la privacidad de los afiliados, acerca de que todas las respuestas son estrictamente confidenciales y que los afiliados no serán identificados por su nombre en ningún informe ni en los resúmenes de la investigación.
- Explicación de que hay apoyo adicional disponible si es necesario o si surgen preguntas.

2. Presentaciones

- Personal de CareSource
- Afiliados
 - Los afiliados han compartido su ubicación y el tiempo que llevan con CareSource.

3. Descripción general del orden del día.

- Demostración de la aplicación CareSource MyLife
- Servicios de administración de la atención
- Manual del Afiliado/Revisión de la guía rápida
- Comprender el plan (si el tiempo lo permite)

4. Revisión de los comentarios de la Reunión del 1.º trimestre

Sasheen Cutchlow, gerenta de Servicios para Afiliados, revisó los temas de la reunión del 1.º trimestre y compartió lo que hizo CareSource con los comentarios de los afiliados.

- a. El equipo de Servicios para Afiliados comenzó a trabajar en una orientación de los afiliados para presentar en los grupos de la comunidad asociados y en las ubicaciones de proveedores.
- b. CareSource agregó una nueva dirección de correo electrónico, MemberServicesNV@caresource.com, junto con el número de teléfono de Servicios para Afiliados.

NOTAS SOBRE LA CONVERSACIÓN Y LOS COMENTARIOS DE LOS AFILIADOS

Tema: Demostración y revisión de la aplicación CareSource MyLife

Kyle Wright, especialista en aplicaciones de CareSource MyLife, compartió que la aplicación CareSource MyLife ayuda a los afiliados a manejar su plan de salud y a obtener información de acuerdo con sus necesidades. Esto puede ayudarles a tomar buenas decisiones acerca de su atención. Se mostró un video de la aplicación. Los afiliados pueden:

- Acceder a su tarjeta de identificación (ID) de afiliado.
- Obtener acceso a atención virtual y herramientas de autoayuda.
- Encontrar recursos de la comunidad y beneficios adicionales.

El moderador preguntó a los afiliados qué opinaban acerca del video y si les resultó de utilidad. El moderador también preguntó:

- Para quienes se descargaron la aplicación, ¿cómo la usaron? ¿Con qué fines? ¿Cuáles son sus comentarios sobre la aplicación? ¿Positivos o negativos? ¿Aprendió algo nuevo del video?
- Para quienes no descargaron la aplicación, ¿por qué no lo hicieron? ¿El video le despertó más o menos interés en descargar la aplicación? ¿Tiene pensado descargarla en el futuro? ¿Cómo esperaría usar la aplicación? ¿Con qué fines?

Comentarios de los afiliados

- La aplicación MyLife se usa para comunicarse con la administración de la atención. Este apoyo es de gran ayuda. El administrador de la atención cubre muchas necesidades, incluso ayuda para obtener alimentos.
- La aplicación MyLife se usa para revisar los reclamos. El administrador de la atención es un recurso excelente y uno de los mejores. La herramienta Encontrar un médico se utiliza para buscar un quiropráctico. La aplicación es fácil de usar, pero no pude encontrar un proveedor cercano.
- Conozco la aplicación, e intenté encontrar un dermatólogo, pero no pude encontrar uno. La aplicación es una buena herramienta, pero aún es nueva.
- Se preguntó si la aplicación tendría avisos de redeterminación. La función aún no está disponible. Cuando esté lista, los afiliados recibirán un mensaje de inmediato. Los

afiliados no necesitan tener la aplicación para recibir avisos porque también pueden obtenerlos a través de la versión web de la aplicación.

- Se preguntó cuándo se necesitaba una redeterminación. La respuesta es que, por lo general, es una al año.
- Algunas personas están ocupadas y se olvidan de iniciar sesión. Aún trato de aprender lo que la aplicación puede hacer, pero pienso usarla para el niño. Se compartieron inquietudes sobre los viajes y la necesidad de una mejor comunicación con los proveedores en su área remota, y que la aplicación pueda ayudar con eso.
- Algunas personas conocen la aplicación, pero desconocen las características o lo que puede hacer. Se sugirió un imán de refrigerador para recordarles a los afiliados acerca de la aplicación y su uso que también podría incluir fechas y números telefónicos importantes.
- Algunos esperan artículos del equipo médico permanente (durable medical equipment, DME), incluida una silla eléctrica, y les gustaría hacer un seguimiento del estado en la aplicación. La coordinación de la atención ayuda en este proceso.

Tema: Descripción general de la administración de la atención

Charlisa Le Jeune-Brown, directora de Administración de la atención comunitaria, dijo a los afiliados que el administrador de la atención es su principal contacto para ayudarles con su salud y bienestar mientras son afiliados a CareSource.

- CareSource cuenta con un equipo de enfermeros, trabajadores sociales y otro tipo de personal para ayudarle con sus necesidades de atención médica. El personal de CareSource está capacitado para ayudar a nuestros afiliados a resolver cualquier problema de salud o necesidades no satisfechas. Los afiliados pueden autoderivarse a la administración de la atención o CareSource puede asignarlos según las pruebas de detección y evaluaciones. La administración de la atención tiene muchos niveles de atención. El nivel de atención se determina según sus necesidades médicas.
- El coordinador/administrador de la atención es su principal punto de contacto para todas sus necesidades de atención y apoyo médico. Le ayudará con el proceso de planificación de la atención. Llame a su coordinador/administrador de la atención si necesita algo.
- Los afiliados también pueden ser derivados al programa de administración de la atención donde se determina su elegibilidad para un programa de especialidad como:
 - Transición en la atención (Transition of Care, TOC)
 - Unidad de cuidados intensivos neonatales (Neonatal Intensive Care Unit, NICU)
 - Programa Mom & Baby Beginnings (MBB)
 - Cuidados posagudos (Post-Acute Care, PAC)
- Se proporcionó esta información de contacto a los afiliados si desean autoderivarse a administración de la atención:
 - Nevada.CareManagement@caresource.com
 - Si un afiliado no sabe quién es su administrador de la atención o si necesita ayuda para comunicarse con uno, puede llamar a Servicios para Afiliados (1-833-230-2058 TTY: 711) o llamar a la línea del administrador de la atención al (1-844-206-5948 TTY: 711).

- Para necesidades urgentes, los afiliados pueden llamar a la línea de enfermería las 24 horas (1-833-687-7365 TTY: 711) o visitar
- Después de informarse acerca de los servicios de administración de la atención, el moderador hizo las siguientes preguntas:
 - ¿Actualmente trabaja con un coordinador de la atención?
 - ¿Con qué le ha pedido ayuda?
 - ¿Puede describir su experiencia general con el programa de administración de la atención de CareSource?
 - ¿Cuáles son las fortalezas del programa de administración de la atención de CareSource? ¿Hay áreas en las que siente que podría mejorar?
 - Si pudiera cambiar algo para mejorar su experiencia con la administración de la atención, ¿cuál sería? ¿Puede dar un ejemplo?
 - ¿Siente que su coordinador de la atención le ayuda a controlar mejor su salud o la diferencia que marca es poca o no tiene ningún impacto?

Comentarios de los afiliados

- Comentarios detallados sobre la administración de la atención y palabras positivas sobre CareSource. La difusión boca en boca es importante y el manual no se suele leer. Acaba de enterarse de la línea de asesoría en enfermería. Los administradores de la atención son muy útiles, pero el horario limitado puede ser complicado. Se sugirió usar una guía corta en lugar de un manual. Se ofreció ayudar para promover CareSource.
- Trabaja con dos administradores de la atención, uno para apoyo laboral y otro para necesidades médicas. Habló positivamente sobre ambos. Recibe mucha ayuda, incluso asistencia con el gas y un administrador de la atención se contactó poco después de unirse a CareSource. El administrador de la atención realizó la evaluación de salud por teléfono y le ayudó a programar citas durante una crisis. La afiliación resultó fácil.
- El administrador de la atención fue de gran ayuda y se comunicó justo después de la afiliación a CareSource. Cree que se contacta a muchos afiliados.
- Se preguntó quién es el administrador de la atención para un área en particular.

Tema: Revisión del Manual del Afiliado/de la Guía rápida

El moderador compartió la Guía rápida para afiliados que se envió por correo a todos los afiliados nuevos con el Kit de bienvenida para nuevos afiliados. La guía le brinda una breve descripción de los beneficios y recursos básicos de Medicaid de Nevada que los afiliados pueden usar para obtener ayuda. El moderador hizo las siguientes preguntas:

- ¿Recuerda haber recibido la guía rápida? ¿Cómo recibió la guía rápida el año pasado? – ¿Impresa o por correo? ¿Los afiliados prefieren recibir esta información impresa o por correo electrónico?
- Si los afiliados reciben esta información en forma impresa, ¿les gustaría recibir una versión más corta de la guía (como una carta) con códigos QR en lugar de la información en línea?
- ¿Qué opina sobre el contenido de la guía rápida? ¿Es demasiado o muy poco? ¿Falta algo?
- ¿Qué opina sobre el formato de la guía rápida? ¿Qué sugerencias tendría para mejorar la guía rápida?

- ¿Qué tan útil es la guía rápida para usted? ¿Cómo la usará?
- ¿Alguien le envió la tarjeta con la guía rápida para solicitar una copia impresa del Directorio de proveedores y del Manual del Afiliado?
- ¿Por qué solicitó el Manual del Afiliado completo? ¿Por qué no lo solicitó?
- ¿Qué más debería incluir el Manual del Afiliado?
- ¿Alguien completó la Evaluación de necesidades de salud que se incluía en el kit de bienvenida?

Comentarios de los afiliados

- Recibió la guía rápida y fue fácil de leer y de entender.
- No recibió la guía rápida, pero leyó el Manual del Afiliado y considera que es muy útil y es una herramienta importante para controlar la salud.
- No recibió la guía rápida por correo, pero el administrador de la atención revisó parte de la información en línea; quisiera obtener una copia.
- La guía rápida es una buena manera de conocer los servicios de CareSource.
- Es útil que incluya información acerca de las directivas anticipadas y las quejas.
- No recordaba haber recibido información y preguntó si estaba disponible en la aplicación.
- El correo electrónico puede ser el mejor canal para contactarse.
- Sería útil que el servicio de telesalud estuviera disponible en la aplicación, especialmente para afiliados de las zonas rurales.

Temas sugeridos por los afiliados para tratar en reuniones futuras.

- Próximos requisitos laborales de Medicaid.
- Inquietudes acerca del acceso a DME en las zonas rurales y obtener más información sobre los servicios que están cubiertos.
- Aprender más sobre los servicios disponibles y cómo compartir mejor la información con los afiliados de las zonas muy rurales.
- La reunión anterior resultó de utilidad y sugirió que se hicieran más reuniones en las zonas rurales.
 - Se sugirió utilizar lugares locales para organizar eventos y proporcionar alimentos.
 - Atención y beneficios con orientación de género en una futura reunión.

Elementos de acción y próximos pasos.

- Seguimiento con el afiliado con respecto a la administración de la atención

Conclusión

- Próxima reunión: 3 de agosto de 2026, de 11 a. m. a 12:30 p. m., hora del Pacífico, virtual vía Zoom (la sesión en persona se ofrecerá en 6385 S. Rainbow Blvd., Suite 500 Las Vegas, NV 89118).