

Consejo Consultivo para Afiliados

Temario y notas de la reunión

Plan: Medicaid de Nevada

Fecha de la reunión: 6 de agosto de 2026 Hora: 11:00 a. m. a 12:30 p. m., hora estándar 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

Diez afiliados elegibles acudieron a la reunión y representaron orígenes diferentes. Asistió un asociado de la comunidad. Varios afiliados del equipo de CareSource escucharon desde una habitación separada que los afiliados no podían ver para ayudar a que se sintieran más cómodos.

Afiliados asistentes
Boon
Daniel
Derienne
Linda
Desaray
John
Dale
James
Brent
Melodye

Asistentes del personal de CareSource
Sasheen Cutchlow , gerenta, Servicios para Afiliados
Shekinah Manigault , líder en información del consumidor
Migdalia VanDeMortel , asesora de información al consumidor
Janet Pink , directora, Experiencia del consumidor
Dra. Tracey Green , directora médica principal (CMO), CareSource de Nevada
Mike Lutjen , gerente, Marca y publicidad
LaShanta Johnson , especialista en participación de los asociados de salud
Kayla English , especialista en marca y publicidad
Chris Hennessey , gerente, Atención al cliente
Asistentes adicionales
Jennifer Campbell , cooperativa de DOULAS (representante de la comunidad)
Jody Gonzalez , SafeRide Health (presentadora de asociados de la comunidad)

ORDEN DEL DÍA

CareSource dirigió la reunión. 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 y reglas básicas.
- Reglas del entorno virtual
- No existen respuestas correctas o incorrectas, hablar de uno a la vez, procurar obtener comentarios y opiniones de todos los participantes.
- Explicar el sistema de grabación de audio/video.
- Importancia de distracciones mínimas, no moverse, mantener las cámaras encendidas, etc.
- Asegurar y reafirmar su privacidad. Todas las respuestas son estrictamente confidenciales: no se lo identificará por su nombre en los informes ni en los resúmenes de esta investigación.
- Explicar el apoyo adicional si es necesario/surgen preguntas.

2. Presentaciones

- Personal de CareSource.
- Presentaciones de los afiliados a CareSource.
 - Los afiliados compartieron su ubicación y el tiempo que llevan con CareSource.

3. Descripción general del orden del día.

- a. Conceptos básicos de la inscripción abierta.
- b. Descripción general sobre materiales de mercadeo para la inscripción abierta a CareSource.
- c. Presentación del beneficio SafeRide/de transporte rural NEMT.
 - i. Conversación sobre el conocimiento del afiliado sobre el transporte.
- d. Resumen/Temas futuros

NOTAS SOBRE LA CONVERSACIÓN Y LOS COMENTARIOS DE LOS AFILIADOS

Descripción general de la inscripción abierta y concientización sobre los beneficios.

La Dra. Tracey Green compartió información sobre la presentación de la inscripción abierta.

La Dra. Tracey Green, directora médica de CareSource de Nevada, brindó una descripción general de la inscripción abierta para ayudar a los afiliados a entender mejor lo que significa la inscripción abierta, por qué importa, qué decisiones pueden necesitar tomar los afiliados y a dónde pueden acudir para obtener apoyo o información adicional.

Se les recomienda a los afiliados que compartan información clave de la inscripción abierta con los vecinos, las familias y grupos de la comunidad, incluso que la misma atención médica básica está cubierta en los planes, que los beneficios adicionales pueden diferir de acuerdo al plan y que los nuevos afiliados generalmente tienen un plazo de 90 días para cambiar de plan.

Se les recordó a los afiliados que debían mantener su dirección actualizada a través de Access Nevada para que puedan recibir las cartas de inscripción abierta.

La presentación destacó varios beneficios de valor agregado: transporte mejorado, oftalmología mejorada, beneficio de teléfono, beneficio de venta libre y Recompensas de MyHealth.

Se compartió información de contacto clave durante la presentación: se puede contactar a Medicaid de Nevada al 800-992-0900, y a Nevada Check Up al 877-543-7669 (TTY 711).

Recopilación de comentarios de los afiliados.

- Un afiliado preguntó qué sucederá al cumplir 65 años. La Dra. Tracey Green explicó que el afiliado hará la transición a Medicare y señaló que los planes Medicare Advantage pueden estar disponibles a través de planes asociados. También se ofreció a hacer un seguimiento con el afiliado para hablar sobre las opciones disponibles.

- Otro afiliado preguntó si los viajes a las consultas, el beneficio de anteojos de \$100 y el beneficio de \$30 para productos de venta libre (Over the Counter, OTC) están disponibles para todos los afiliados o solo para los solicitantes con edad para Medicare. La Dra. Tracey Green aclaró que estos beneficios están disponibles para todos los afiliados a CareSource Medicaid.
- Explicó que muchos beneficios de valor agregado aplican a todos los afiliados al plan. Por ejemplo, cada persona en el plan recibe el beneficio de OTC de \$30, que se puede utilizar para artículos elegibles como Tylenol, leche de fórmula, pañales y otros productos aprobados. También les recordó a los afiliados que los fondos de OTC sin usar vencen al final de cada trimestre si no se usan.
- Otro afiliado compartió que la información sobre los beneficios era de ayuda porque se necesita apoyo. El afiliado compartió que CareSource ha ayudado a su familia a acceder a terapia, citas médicas, recetas y apoyo para sus hijos y su cónyuge.
- Otro afiliado preguntó cómo usar el beneficio de OTC y si se puede usar en línea porque vive en un pueblo pequeño. La Dra. Tracey Green explicó que los afiliados pueden seleccionar artículos a través de un folleto en línea y que los artículos se envían directamente a sus hogares.
 - El personal de CareSource también señaló que la información de los productos de OTC se encuentra disponible en la aplicación MyLife en la sección Farmacia.
- Un afiliado informó una demora en la orden de productos de OTC y compartió que también experimentó problemas relacionados con el transporte, incluso dificultades para obtener asistencia por teléfono.
- Otro afiliado preguntó si la información sobre la inscripción abierta es solo para los afiliados actuales o si se puede compartir con personas que no pertenecen a CareSource. La Dra. Tracey Green confirmó que los afiliados pueden compartir la información con cualquier persona.

Materiales de mercadeo para la inscripción abierta a CareSource de Nevada

Mike Lutjen, gerente, Marca y mercadeo, presentó los materiales de la inscripción abierta que usaría CareSource. Preguntó si los afiliados tenían algún comentario para hacer.

Recopilación de comentarios de los afiliados:

- Un afiliado solicitó copias de las diapositivas que se compartieron.
- Otro afiliado solicitó materiales de mercadeo para compartir en la comunidad. Este afiliado compartió que realmente quiere que otras personas sepan lo excelente que ha sido CareSource en su atención.

- Un afiliado sugirió compartir la información sobre los beneficios de manera más amplia en Las Vegas para que las personas conozcan lo que es CareSource.

Transporte SafeRide

Chris Hennessey, gerente de Atención al cliente y Jody Gonzalez, SafeRide, brindaron información general sobre el beneficio de transporte de SafeRide para que los afiliados puedan:

- Comprender que puede haber apoyo de transporte disponible cuando se trasladen a los servicios de atención médica cubiertos.
- Saber a dónde pueden acudir para obtener información.
- Cómo solicitar este beneficio cuando se necesita transporte.
- Aprender y comprender el beneficio de transporte de valor agregado que está disponible para afiliados que viven en condados rurales de Nevada.

El moderador preguntó a los afiliados:

- Antes de la presentación de hoy, ¿cuán familiarizado está sobre el beneficio de transporte de SafeRide?
- Cuando no llegó un viaje programado, ¿llamó a Servicios para Afiliados?
- Cuando usted ve la frase "Transporte que no es de emergencia", ¿qué le viene a su mente?
- ¿La frase "transporte que no es de emergencia" es clara?

Recopilación de comentarios de los afiliados.

- Un afiliado informó dificultades para programar los viajes y largos tiempos de espera. Pudo programar algunos viajes, pero luego se le informó que no podía programar más viajes. Este afiliado vive en Las Vegas. Trató de hablar con servicio al cliente de MTM, pero estuvo en espera durante mucho tiempo. Finalmente, habló con un supervisor, pero no pudo darle otra respuesta que no fuera que intentarían hacer algo al respecto.
- Otra afiliada quería saber que si tenía una cita con el dentista en Reno, si podía viajar desde Yerington a Reno ida y vuelta. Chris Hennessey dijo que la afiliada podría utilizar SafeRide para esta cita y que puede llamar a Servicios para Afiliados, que ellos le ayudarían con la programación del viaje.
- Un afiliado compartió que programó un viaje a principios de este año y recibió confirmación para esa fecha, pero el viaje no llegó después de esperarlo afuera. Cuando se le preguntó si se comunicó con Servicios para Afiliados, el afiliado dijo que había olvidado el número de Servicios para Afiliados en ese momento y que no hizo el seguimiento. El moderador les recomendó a los afiliados llamar a Servicios para

Afiliados si programaron un viaje y este no llega. Chris Hennessey también compartió que, en ocasiones, hay problemas, pero que los servicios de transporte harán todo lo posible por "recuperar el viaje".

- Otra afiliada dijo que la frase "transporte que no es de emergencia" era clara y que ella entendía que era para cualquier cita que no fuera una emergencia.
- Otro afiliado preguntó si la información de SafeRide está disponible a través de la aplicación SafeRide Health. Jody Gonzalez explicó que los afiliados que prefieren hablar con una persona en vivo pueden llamar al número compartido durante la presentación, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico. También compartió que los afiliados que prefieren el uso de la tecnología pueden usar la aplicación para afiliados a SafeRide para programar, cancelar y confirmar los viajes. La aplicación está disponible para teléfonos Apple y Android. Antes de usar la aplicación, los afiliados primero deben llamar y hablar con un agente en vivo para completar la reserva de su primer viaje.
- Durante el debate sobre el transporte de SafeRide, un afiliado compartió que valora a CareSource y habló positivamente sobre el apoyo que CareSource brinda. También analizó formas de ayudar a concientizar a los afiliados en el área de Las Vegas sobre los servicios y beneficios que ofrece CareSource.

Temas sugeridos por los afiliados para reuniones futuras.

- Un afiliado sugirió cubrir el proceso de apelación para los servicios denegados.

Elementos de acción/Pasos siguientes

- Sasheen Cutchlow realizará el seguimiento con el afiliado que solicitó el folleto de productos de OTC y se asegurará de que haya podido acceder a su beneficio trimestral.
- Sasheen Cutchlow realizará el seguimiento con los afiliados acerca de los materiales de mercadeo.

Conclusión

- Próxima fecha de reunión: 5 de noviembre de 2026, de 11:00 a. m. a 12:30 p. m., hora del Pacífico. Esta reunión será virtual con opciones de presencialidad en las oficinas de CareSource en Las Vegas y Reno.