



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Presentaciones de Reunions de ECAC

9 de abril 2025



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997

Proyecto de optimización de acceso, servicio y sistema de L.A. Care (LASSO)

Respuesta de toda la empresa a las mociones del Comité de Miembros



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
— SINCE 1997 —

Presentado por Sameer Amin, MD, director médico

Índice

Mejorar la experiencia de los miembros mediante la participación del consumidor, la alineación de la red y la eficiencia operativa

- **Antecedentes**
- **Objetivos**
- **Alcance de trabajo de alto nivel**
- **Plan de trabajo inicial**
- **Entregables inmediatos**
- **Grupos de enfoque y sesiones de escucha del Comité de Miembros**



Antecedentes

Los comentarios de los miembros de los Comités Regional de Asesoría de la Comunidad (*Regional Community Advisory Committees, RCAC*) y del Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad (*Executive Community Advisory Committee, ECAC*) han destacado oportunidades clave para impactar positivamente la experiencia de los miembros.

- **Acceso a la atención médica:**
 - tiempo y distancia a los proveedores de atención primaria (*Primary Care Provider, PCP*) y especialistas,
 - disponibilidad de citas para los PCP y especialistas,
 - prácticas de referencia a especialistas fuera de la red,
 - opciones de atención médica de urgencia,
 - retrasos en el acceso a equipo médico duradero (*Durable Medical Equipment, DME*) y medicamentos recetados,
 - servicio y soporte al cliente de transporte y transporte médico que no es de emergencia (*Non-Emergency Medical Transportation, NEMT*).
- **Experiencia de los miembros:**
 - tiempos de espera para los representantes del centro de llamadas,
 - conocimiento del representante para apoyar la resolución en la primera llamada,
 - necesidad de una orientación clara sobre los beneficios y las ofertas de planes, así como de una navegación clara en los mismos,
 - mayores capacidades de autoservicio.

Abordar estas barreras puede reducir la confusión, mejorar la continuidad de la atención médica y ayudar a garantizar que los miembros reciban la atención médica adecuada en el momento adecuado, satisfaciendo sus necesidades de manera más eficaz y eficiente.

El Proyecto LASSO

Para abordar estos desafíos, el Proyecto de optimización de acceso, servicio y sistema de L.A. Care (*L.A. Care Access, Service, and System Optimization, LASSO*) está autorizado para identificar las causas fundamentales e implementar una estrategia de múltiples frentes de soluciones para miembros, redes y operaciones que impulsen la participación y la satisfacción de los miembros, fortalezcan la disponibilidad de los proveedores y la adecuación de la red, y optimicen los procesos y flujos de trabajo para una prestación de atención médica más empoderadora y fluida.

Una **red de proveedores bien estructurada** garantiza que los miembros tengan acceso oportuno a atención médica de alta calidad. Al optimizar la disponibilidad de proveedores, las vías de referencia y reducir las barreras administrativas, los miembros experimentan menos demoras y una experiencia de atención médica más fluida.

Empoderar a los miembros con información clara, apoyo personalizado y fácil acceso a la atención médica garantiza que puedan navegar por su plan de salud con confianza. Al mejorar la extensión comunitaria, la educación y las herramientas de autoservicio, los miembros experimentan una menor fricción y mejores resultados.

Los procesos internos optimizados y la coordinación del sistema minimizan las demoras, reducen la frustración y mejoran la capacidad de respuesta del servicio. Cuando los reclamos, las autorizaciones y las quejas se manejan de manera eficiente, los miembros reciben resoluciones más rápidas y una experiencia de atención médica más fluida.



Objetivos del proyecto

- Mejorar las herramientas de autoservicio, la capacidad de respuesta del servicio y la integración del sistema para agilizar las interacciones de los miembros, los procesos de los proveedores, los flujos de trabajo operativos y la coordinación de servicios auxiliares para reducir las cargas administrativas y mejorar la eficiencia general de la prestación de atención médica.
- Mejorar la capacidad de la red de proveedores, las vías de referencia, la accesibilidad al servicio y la participación de los proveedores para mejorar la continuidad y la coordinación de la atención médica, una experiencia de atención médica eficiente, en consonancia con las necesidades y expectativas de los miembros.



- Lanzar acciones específicas que respondan directamente a la moción de la Mesa Directiva y aborden los problemas conocidos que afectan la experiencia de los miembros, el acceso y las operaciones de servicio. Estas intervenciones tempranas demostrarán un progreso visible al tiempo que sientan las bases para soluciones más profundas.
- Realizar una evaluación integral para fundamentar los hallazgos, observar las causas fundamentales y recomendar y priorizar soluciones a corto y largo plazo, y compartir un informe comunicando el plan de acción.
- Fortalecer el conocimiento de los miembros sobre los beneficios del plan, redes de proveedores, referencias y autorizaciones. Mejorar la capacidad de los miembros para navegar por el sistema de atención médica a través de estrategias específicas de educación, extensión comunitaria y participación que promuevan la toma de decisiones informada y el acceso oportuno a la atención médica.



Alcance de trabajo de alto nivel

Estas actividades principales abarcan la participación de los miembros, la alineación de la red y la eficiencia operativa, lo que garantiza un enfoque cohesivo y escalable para mejorar la experiencia de los miembros, la colaboración de los proveedores y las operaciones internas.

Antes de desarrollar un plan de trabajo por fases para soluciones a corto, largo plazo y futuro, primero debemos realizar un análisis de causa raíz para abordar eficazmente las inquietudes de los miembros a nivel de miembro, proveedor y sistema. Sin embargo, el siguiente conjunto no exhaustivo de tipos de soluciones está dentro del alcance y se considerará para su implementación, y la priorización final se determinará como parte del proceso de desarrollo del plan de trabajo.

Exclusiones

Miembro

Red

Operaciones

Educación, capacitación, soporte

Autoservicio digital, extensión comunitaria y participación multicanal

Mejora de procesos y optimización del flujo de trabajo

Toma de decisiones basada en datos y seguimiento del rendimiento

Administración y soporte de redes y proveedores

Integración de servicios auxiliares, excluidos y delegados

- **Cambios en el diseño de beneficios y cobertura** No hay modificaciones en los servicios cubiertos, la elegibilidad de los miembros ni los beneficios del plan.
- **Cambios en los contratos con proveedores existentes y modelos de reembolso** No hay cambios en las estructuras de pago de los proveedores actuales ni en los términos de contratación.
- **Modificaciones regulatorias y de políticas** No hay modificaciones a los requisitos regulatorios de Medi-Cal, del Comité Nacional de Control de Calidad (*National Comitee for Quality Assurance*, NCOA) o estatales.
- **Revisiones de infraestructura de tecnologías de la información (Information Technology, IT) a gran escala** No hay reemplazos completos del sistema; las mejoras se limitan a las herramientas e integraciones existentes, excepto consideraciones relacionadas con las plataformas de experiencia digital del consumidor.

Plan de trabajo inicial

LASSO se implementará a través de un enfoque adaptativo por fases, garantizando que las mejoras sean escalables, basadas en datos y alineadas con las prioridades de la organización. Los entregables se estructurarán en mejoras a corto plazo (finales del segundo trimestre de 2025), a largo plazo (finales del cuarto trimestre de 2025) y a futuro (2026 y más allá), lo que permitirá un refinamiento continuo y una evolución del sistema.

Hitos clave y cronograma

Hito	Plazo
Se finalizó el acta del proyecto; se estableció el alcance de la estructura de gobernanza	Marzo de 2025
Entregables inmediatos iniciados	Abril de 2025
Informe de la Mesa Directiva: hallazgos y plan de acción propuesto entregados	Mayo de 2025
Análisis de causa raíz y desarrollo de soluciones en curso	Mayo de 2025
Mejoras a corto plazo implementadas	Junio de 2025
Iniciativas a largo plazo lanzadas	Diciembre de 2025
Evaluación planificada e iniciada, y soluciones futuras integradas en el plan de trabajo	2026 y más allá



Sesiones de escucha para miembros en las reuniones del RCAC

Lo que estamos haciendo:

Estamos incorporando sesiones enfocadas a escuchar a los miembros en las próximas reuniones del Comité Regional de Asesoría de la Comunidad (RCAC) para escuchar directamente a los miembros en sus propias comunidades.

Propósito:

- Recopilar comentarios en tiempo real sobre el acceso, la experiencia del servicio y la coordinación de la atención.
- Garantizar que las voces de los miembros den forma tanto a las mejoras inmediatas como a la planificación a largo plazo.
- Generar confianza creando espacios para el diálogo y la escucha activa.

Por qué es importante:

Estas sesiones nos permiten encontrarnos con los miembros donde estén, creando un canal directo y confiable para escuchar, aprender y actuar según lo que más les importa.

Estado:

- ✓ Planificación en curso para su lanzamiento en las reuniones del RCAC de mayo.
- ✓ Facilitadores y pautas en desarrollo.
- ✓ Circuito de comentarios en diseño para garantizar que los comentarios de los miembros conduzcan a la acción.



Mensaje de cierre: Su voz importa

A medida que continuamos mejorando la atención y el servicio, queremos dejarle algunos recordatorios importantes:



No tiene que navegar solo por la atención.

Si está confundido, tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a nuestro Centro de Soluciones para el Cliente. Estamos aquí para apoyarlo.



Su voz impulsa el cambio.

Comparta sus experiencias y traiga ejemplos reales al RCAC. Sus comentarios nos ayudan a comprender qué funciona y qué necesita corregirse.



Manténgase conectado y comprometido.

Asista a las reuniones del RCAC, apoye a sus compañeros miembros y manténgase involucrado. Juntos somos más fuertes.



Sea un mensajero para su comunidad.

Ayúdenos a difundir información sobre los beneficios, servicios y derechos de los miembros a través de los Centros Comunitarios de Recursos (*Community Resource Center, CRC*), los RCAC y socios comunitarios de confianza.

Gracias por su colaboración. Estamos escuchando, aprendiendo y trabajando con usted en cada paso del camino.



¿Tiene alguna pregunta?



Cambiamos la vida de nuestros miembros con un transporte de atención médica compasivo, innovador y de confiabilidad inigualable



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Presentado por: **CALLTHECAR**

9 de abril de 2025

DESCRIPCIÓN GENERAL

- Nueva versión de la **aplicación CTC GO**
- **Asistente virtual automatizado** (*Automated Virtual Assistant, AVA*)
- Un equipo dedicado a las reuniones del **Comité Regional de Asesoría de la Comunidad** (*Regional Community Advisory Committee, RCAC*), del **Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad** (*Executive Community Advisory Committee, ECAC*) y de la **Mesa Directiva** (*Board of Governors, BOG*) de L.A. Care
- Renovación del **departamento de capacitación de Call the Car**
- Nuevo administrador de experiencia de transporte de L.A. Care



NUEVA VERSIÓN DE LA APLICACIÓN CTC GO

- **Interfaz fácil de usar:** diseño optimizado que hace que la navegación sea sencilla y rápida para nuestros miembros.
- **Reservaciones para el mismo día y a futuro:** los miembros pueden reservar viajes para el mismo día y futuros con facilidad y flexibilidad, con solo pulsar la pantalla unas cuantas veces.
- **Estado del viaje en tiempo real:** los miembros pueden ver actualizaciones en vivo sobre el progreso de su viaje. Los miembros también pueden ver sus próximas citas.
- **Activación de solicitud por teléfono:** los miembros pueden saltarse la espera y activar una solicitud por teléfono directamente desde la aplicación, sin necesidad de hablar con un representante.
- **Cancelaciones de reservaciones:** los miembros pueden cancelar sus reservaciones sin esfuerzo.
- **Disponible en Apple y Android:** es fácil que los miembros descarguen la aplicación en sus dispositivos, ya sea que usen iOS o Android.



ASISTENTE VIRTUAL AUTOMATIZADO (AVA)

Con el asistente virtual automatizado (AVA) de Call the Car, los miembros pueden evitar la espera y acceder rápidamente a los servicios que necesitan sin tener que hablar con un representante en vivo. El AVA permite a los miembros crear reservaciones, activar sus solicitudes por teléfono y obtener actualizaciones de estado de su transporte en tiempo real, a través de un proceso automatizado y sin inconvenientes.



Un equipo dedicado a las reuniones del RCAC, ECAC y de la BOG de L.A. Care

En Call the Car, entendemos lo importante que es para nuestros miembros que sus opiniones se tomen en cuenta y estamos comprometidos a escuchar y responder a sus necesidades. Para apoyar a nuestros miembros de L.A. Care que asisten a las reuniones del RCAC, ECAC y de la BOG, hemos dedicado un equipo especializado enfocado en brindar un servicio de primer nivel y garantizar una experiencia fluida y confiable para cada miembro.

Los miembros también reciben un número de teléfono exclusivo **(626-298-8185)** para comunicarse en caso de necesitar asistencia inmediata o si tienen alguna inquietud con respecto a su transporte a estas reuniones.



Transporte confiable y centrado en el cliente

Nos comprometemos a asignar a los miembros de L.A. Care conductores que no solo sean altamente confiables sino que también estén orientados al servicio al cliente. Nuestros conductores están capacitados para brindar el más alto nivel de profesionalismo y atención para garantizar que cada viaje sea cómodo y puntual.

Monitoreo en tiempo real de múltiples despachadores

Nuestro equipo de despacho supervisa activamente todo el transporte en tiempo real para garantizar que todo funcione sin problemas. Con un equipo de despachadores dedicados a supervisar los viajes, podemos abordar rápidamente cualquier problema y garantizar que se satisfagan las necesidades de transporte de los miembros.

Representantes de Call the Car (CTC) en el sitio para recibir comentarios inmediatos

En cada reunión del RCAC, ECAC y de la BOG, tendremos representantes de CTC presentes para escuchar comentarios en tiempo real de nuestros miembros. Esta presencia directa nos permite abordar inquietudes, ofrecer soluciones inmediatas y garantizar que cada miembro se sienta apoyado y escuchado en el momento.



CALLTHECAR

RENOVACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN DE CALL THE CAR

En Call the Car, entendemos que nuestro personal juega un papel crucial en la experiencia general de nuestros miembros de L.A. Care. Como principal punto de contacto para nuestros miembros, es esencial que nuestro equipo no solo esté bien informado, sino que también sea compasivo y receptivo. Para brindar un mejor servicio a nuestros miembros de L.A. Care, estamos llevando a cabo una renovación integral de nuestro departamento de capacitación.



Capacitación integral sobre políticas y procedimientos actualizados de L.A. Care

Nos aseguramos de que todo el personal de Call the Car que interactúa con los miembros de L.A. Care esté completamente capacitado sobre las últimas políticas y procedimientos de L.A. Care. Esto significa que nuestro equipo estará bien informado sobre cualquier cambio, actualización o nueva pauta para que pueda brindar información precisa y oportuna en todo momento.

Un enfoque en el servicio al cliente excepcional y la empatía

Además de la capacitación sobre políticas, ponemos gran énfasis en mejorar las habilidades de servicio al cliente de nuestro personal. Esto incluye empatía, escucha activa y habilidades de resolución de problemas para garantizar que cada interacción deje un impacto positivo. Nuestro objetivo es que cada miembro se sienta valorado y escuchado.

A través de estas iniciativas, pretendemos crear un equipo que no solo esté informado y sea eficiente, sino que también esté profundamente comprometido a brindar apoyo personalizado a cada miembro de L.A. Care.



NUEVO ADMINISTRADOR DE EXPERIENCIA DE TRANSPORTE

Call the Car se complace en anunciar el nombramiento de **Aldwin Cruz** como el nuevo administrador de experiencia de transporte de L.A. Care. Con un profundo compromiso de apoyar tanto a los miembros como al personal de L.A. Care, Aldwin se dedica a fomentar una asociación sólida y continua. Su enfoque se centrará en mejorar la experiencia general de transporte, garantizar un servicio impecable y mantener el más alto nivel de satisfacción para todos los involucrados.

Preguntas o comentarios

