



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Presentaciones de Reunions de ECAC

14 de mayo 2025



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

Resumen ejecutivo

Iniciativa LASSO

Optimización de acceso, servicio y sistema de L.A. Care



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Introducción

L.A. Care Health Plan lanzó la iniciativa de optimización de acceso, servicio y sistema de L.A. Care (*L.A. Care Access, Service, and System Optimization*, LASSO) para facilitar que los miembros obtengan atención y mejoren su experiencia general. Esta idea surgió de los comentarios de los miembros compartidos a través de los Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (*Regional Community Advisory Committees*, RCAC) y el Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad (*Executive Community Advisory Committee*, ECAC). Los miembros hablaron sobre tener problemas para encontrar proveedores, esperar demasiado tiempo para recibir atención, confusión con las referencias y demoras para obtener equipos médicos, recetas y transporte.

Acta del Proyecto LASSO

LASSO es un plan que reúne a toda la organización para mejorar la experiencia de los miembros. Se centra en mantener a los miembros conectados a la atención, mejorar el acceso a los médicos y servicios y hacer que las operaciones funcionen mejor. LASSO tiene una combinación de soluciones rápidas, mejoras a corto plazo y soluciones a largo plazo que avanzan todas al mismo tiempo.

Objetivos e hitos fundamentales

- **Participación de los miembros:** ayudar a los miembros a comprender mejor sus beneficios, cómo elegir médicos, obtener referencias y utilizar los servicios. Facilitar la búsqueda de información y la obtención de atención mediante educación clara, herramientas fáciles de usar y extensión comunitaria útil.
- **Alineación de la red:** asegurarse de que haya suficientes médicos y proveedores para satisfacer las necesidades de los miembros. Mejorar la forma en que los miembros obtienen referencias y acceden a los servicios, para que la atención sea más fácil, más rápida y más conectada.
- **Eficiencia operativa:** hacer que los puntos de contacto entre miembros y proveedores sean más simples y rápidos. Mejorar las opciones de autoservicio, agilizar el soporte y coordinar mejor servicios como el transporte para que sea más fácil recibir atención.

Hito	Descripción	Fecha tentativa
Acciones inmediatas	Tomar medidas rápidamente y responder a los comentarios de los foros de miembros.	Abril de 2025
Análisis de causa raíz	Encontrar las causas fundamentales de los desafíos que afectan a los miembros, proveedores y operaciones y convertirlas en soluciones que funcionen.	Junio de 2025
Plan de trabajo por fases	Basándose en los primeros pasos de LASSO, el plan por fases incluye mejoras tanto a corto como a largo plazo. Este enfoque equilibrado nos ayuda a seguir progresando mientras establecemos mejoras duraderas.	• Corto plazo: Tercer trimestre de 2025 • Largo plazo: Primer trimestre de 2026

Estos cronogramas no son definitivos y pueden cambiar si surge nueva información o si cambian las necesidades.



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

Acciones inmediatas

L.A. Care está tomando medidas rápidas para solucionar los problemas actuales de acceso, servicio y soporte. Estas acciones responden a lo que nos han comunicado los miembros a través de los RCAC y el ECAC. Son mejoras tempranas que ayudarán a posibilitar cambios mayores.

- **Mapeo del recorrido del miembro:** estamos aprendiendo más sobre lo que experimentan los miembros cuando intentan recibir atención. Al descubrir dónde enfrentan los problemas, podemos hacerlo más fácil y amigable. Esto comenzó con los miembros del Dual Eligible Special Needs Plan (D-SNP) (Medicare), pero ahora se está utilizando para todos los miembros para mejorar la atención para todos.
- **Sesiones de escucha en los comités de miembros:** estamos realizando reuniones especiales con los RCAC donde los miembros pueden compartir sus experiencias e inquietudes. Esto nos ayuda a garantizar que nuestras prioridades de LASSO se centren en lo que más importa a los miembros.
- **Educación, empoderamiento y apoyo a la navegación de los miembros:** estamos mejorando la forma en que los miembros conocen y utilizan sus beneficios. Herramientas como materiales de bienvenida, portales en línea, boletines informativos y actualizaciones de sitios web ayudan a los miembros a saber cómo recibir atención. También estamos creando nuevas herramientas, como guías de servicios y consejos de preparación para visitas, para que las cosas sean aún más claras.
- **Educación de proveedores para la alineación de formularios:** dado que los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal ahora son administrados por el estado de California (Medi-Cal Rx), los proveedores deben seguir nuevas reglas para emitir recetas. Les ayudamos con hojas de consejos, herramientas en línea y alertas. También agregamos guías de resurtido y postales para ayudar a los miembros a obtener sus medicamentos más fácilmente y a tiempo.
- **Centro de Soluciones para el Cliente (*Customer Solutions Center, CSC*) – Mejoras en la fuerza laboral y los procesos:** estamos facilitando que los miembros obtengan ayuda cuando nos llaman. El programa piloto de Transformación de la experiencia del miembro (*Member Experience Transformation, MET*) utiliza representantes “súper” que pueden resolver más problemas y llegar a los miembros necesitados. Intelligent Desktop (IDT) ayuda a todo el personal a encontrar la información más rápidamente. La capacitación y el apoyo en vivo en las reuniones de miembros también ayudarán a mejorar el servicio.
- **Mejor acceso a equipo médico duradero (*Durable Medical Equipment, DME*) y suministros:** estamos haciendo que sea más rápido y sencillo para los miembros obtener equipos médicos y suministros. La capacitación de los proveedores, mejores herramientas en línea y evaluaciones en el hogar ayudan a reducir los tiempos de espera.
- **Mejoras en el transporte médico que no es de emergencia (*Non-Emergency Medical Transportation, NEMT*):** estamos mejorando los viajes médicos a través de Call the Car. Una mejor programación, un nuevo liderazgo, herramientas de comentarios y una empresa de transporte de respaldo hacen que los viajes sean más confiables y puntuales.
- **Trabajando en conjunto con los proveedores:** estamos colaborando con los proveedores para hallar nuevas maneras de garantizar que las referencias, el acceso y

Iniciativa de LASSO: optimización de acceso, servicio y sistema

la calidad de la atención coincidan con las necesidades de los miembros. Esto ayuda a crear una experiencia de atención más fluida y conectada.

Plan de trabajo por fases

Basándose en los primeros pasos de LASSO mencionados anteriormente, el plan de trabajo incluye mejoras a corto plazo para el otoño de 2025 y cambios más grandes a largo plazo para principios de 2026. El trabajo a corto plazo se centrará en mejorar las comunicaciones con los miembros, las herramientas de autoservicio y las operaciones diarias. Los esfuerzos a largo plazo producirán cambios más grandes, como utilizar datos para predecir necesidades, ampliar la disponibilidad de proveedores y mejorar los sistemas. Este enfoque permite seguir avanzando y al mismo tiempo prepara a L.A. Care para un mejor acceso, coordinación y experiencia de los miembros en toda la organización.



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Grupo de enfoque sobre control de la diabetes



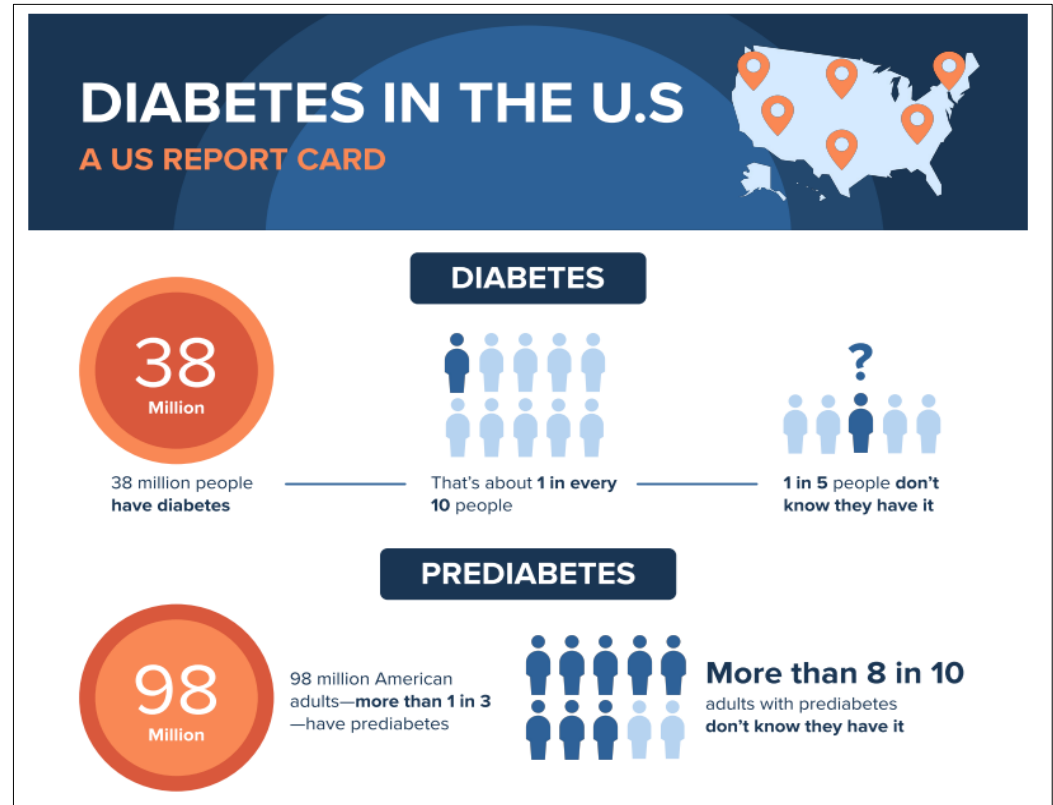
James Bugay, MHA
Gerente del Proyecto de Mejora de la Calidad II,
Mejora de la Calidad



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

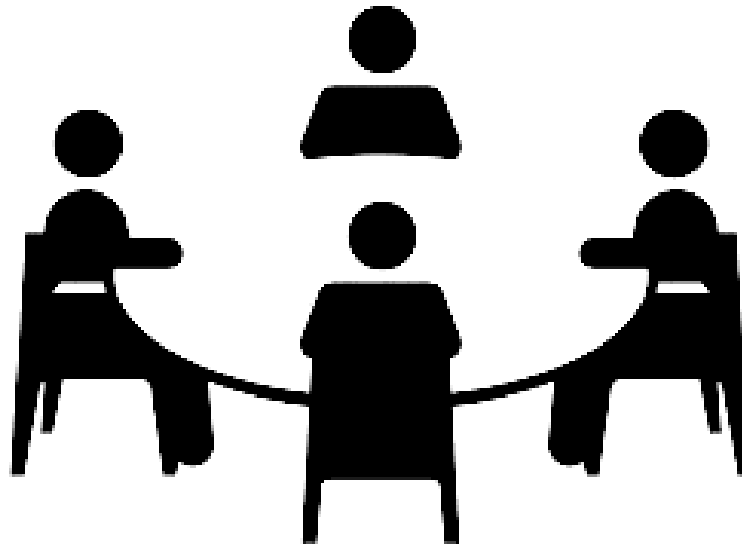
¿Por qué la diabetes?

- Según los CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades): **38.4 millones** de personas viven con diabetes en los EE. UU.
- En 2021, había 3.2 millones de adultos californianos con diabetes y **5.9 millones** con prediabetes.
- El más alto entre los grupos etarios:
 - **45 a 64 años**
 - A partir de **65 años**



Objetivo del grupo de enfoque

- ¿Está claro nuestro mensaje?
- Comprender qué está funcionando y qué debe cambiarse.
- Escuchar a nuestros miembros.
- Siempre alentamos a que nos envíen comentarios.
- Oportunidades para mejorar.



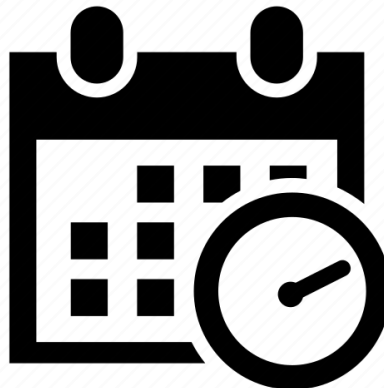
¿Qué nos ayudará a lograr el grupo de enfoque?

- Conocer a nuestros miembros.
- Escuchar sus opiniones.
- Comprender qué les falta a nuestros proyectos y materiales.
- Observar nuestros proyectos y materiales desde otro punto de vista.



¿Qué esperar de este evento?

- Se proporcionarán materiales a los miembros varios días antes del evento para que los revisen.
 - Imágenes de los materiales que se revisarán.
 - Lista de preguntas que se harán en nuestro grupo de enfoque.
 - Programa para el día.
- Los miembros deberían estar preparados para analizar los materiales y las preguntas que se les proporcionen.
- Se llevará a cabo una reunión del grupo de enfoque en el L.A. Care CRC (A confirmar)
 - Lugar y hora (A confirmar)
 - Fecha – Fin de junio (A confirmar)
- Se proporcionará más información sobre el transporte/estacionamiento y los refrigerios.



¿Preguntas?

¡Gracias!



ANEXO



Fuentes

- Imágenes
 - CDC infographic - <https://www.cdc.gov/diabetes/communication-resources/diabetes-statistics.html>



¡Reserva la fecha!

Elección de la Mesa de Gobernadores



Fecha: Martes, 17 de Junio de 2025

Horario: 8:30 a.m. - 2:30 p.m.

Ubicación: St. Anne's Family Service Center
155 Occidental Blvd, Los Angeles, CA 90026

¡Confirma tu asistencia!

Departamento de Colaboración y Extensión Comunitaria:

 **Llama a nuestra línea gratuita:** 1-888-522-2732

 **Correo electrónico:** coeadvisory@lacare.org



Elección de la Mesa Directiva 2025/2026

Conozca a los candidatos

Defensor de los miembros



Amy Simpson
Humanity Heroes Foundation
RCAC 4



Tia Delaney-Stewart, MSN
Alzheimer's Association
RCAC 5



Mirella Diaz-Santos, Ph.D
Equity for Latinx-Hispanic Healthy Aging Lab
RCAC 7

Representante de los miembros



Elmano Osorio
RCAC 3



Diana Camacho
RCAC 5



Audie Rhodes
RCAC 6



Aida Aguilar
RCAC 7



Fatima Vazquez
RCAC 7

Miércoles 4 de junio de 2025, de 10:00 a. m. a 12:00 p. m.

Información para la videoconferencia mediante WebEx:

Número de la llamada: 1-415-655-0002 Código de acceso para participantes: 2494 871 9504 (inglés)

Número de la llamada: 1-415-655-0002 Código de acceso para participantes: 2492 985 1883 (español)

Número de la llamada: 1-415-655-0002 Código de acceso para participantes: 248 794 15356 (camboyano)

Para la participación virtual utilice el siguiente enlace:

Enlace de Zoom: <https://us06web.zoom.us/j/85801654660>

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con Colaboración y Extensión Comunitaria

Línea gratuita: 1-888-522-2732 Correo electrónico: coeadvisory@lacare.org

