



SESIONES DE ESCUCHA DE CLIENTES DE HSD JUNIO 2020

INVERTIR PARA MAÑANA, ENTREGAR PARA HOY.



AGENDA

- Repase los objetivos de las sesiones de escucha
- Descripción general de los cambios recientes de HSD en la prestación del servicio al cliente
 - Operaciones de la oficina de local
 - Salud conductual y Medicaid
 - COVID-19 Operaciones de emergencia
- Preguntas y comentarios de la audiencia

MISIÓN

transformar vidas. Trabajando con nuestros socios, diseñamos y brindamos servicios de salud y humanos innovadores y de alta calidad que mejoran la seguridad y promueven la independencia de los Nuevos Mexicanos en sus comunidades.

Objetivos

1. Ayudamos a los Nuevos Mexicanos

- Mejore el valor y la gama de servicios que brindamos para garantizar que todo Nuevo Mexicano calificado reciba beneficios oportunos y precisos.

2. Nos comunicamos efectivamente

- Crear una comunicación efectiva y transparente para mejorar la confianza pública.

3. Nosotros hacemos el acceso mas fácil

- Implemente con éxito la tecnología para brindar a los clientes y al personal el mejor y más conveniente acceso a servicios e información.

4. Nosotros nos apoyamos

- Promover un ambiente de respeto mutuo, confianza y comunicación abierta para crecer y alcanzar nuestras metas profesionales.

OBJETIVOS DE LAS SESIONES DE ESCUCHA HSD

1. Reciba comentarios sobre qué tan bien HSD está cumpliendo su misión y objetivos.
2. Escuche a los clientes sobre lo que podemos hacer para mejorar nuestros procesos comerciales.
3. Conozca lo que podemos hacer para facilitar a los clientes el acceso a los servicios que ofrecemos.
4. Escuche los comentarios sobre cómo podemos mejorar.
5. Descubra las mejores formas de comunicarse con nuestros clientes.

LO QUE QUEREMOS SABER DE TI HOY

- ¿Qué va bien en HSD?
- Si pudieras cambiar una sola cosa en HSD, ¿cuál sería?
- ¿Qué innovaciones sugiere para mejorar HSD?
- ¿Cómo puede HSD facilitar a nuestros clientes el acceso a nuestros servicios?
- ¿Cómo puede HSD mejorar su comunicación con usted?

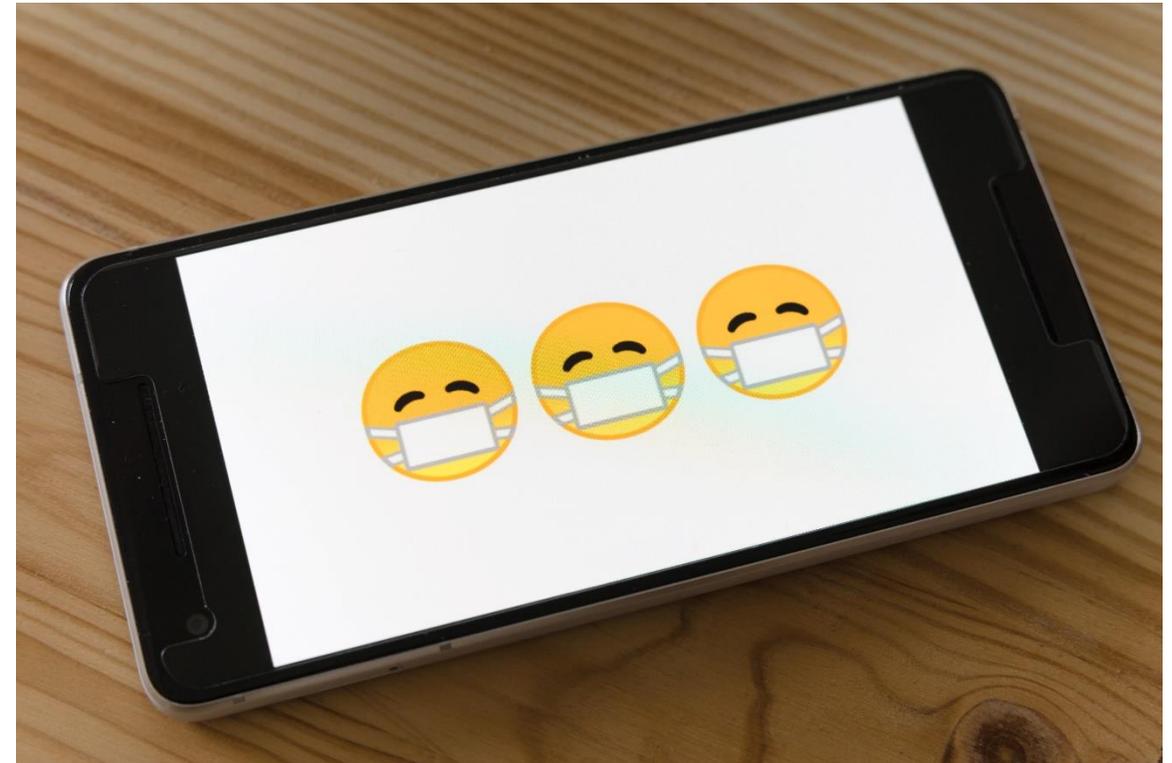


CAMBIOS RECIENTES DE HSD EN LA ENTREGA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Investing for tomorrow, delivering today.

NUEVOS ENFOQUES PARA LAS OPERACIONES DE LA OFICINA LOCAL

- **División de Apoyo a los Ingresos (Income Support Division)**
 - Servicio en la acera
 - Horario limitado en el lobby para reducir el contacto en persona durante la emergencia de COVID-19
 - Más del doble del personal del centro de llamadas
 - Aumento de los sitios de entrega de alimentos
 - Aumento de las solicitudes en línea para todos los programas HSD
 - Elegibilidad en tiempo real para Medicaid



NUEVOS ENFOQUES PARA LAS OPERACIONES DE LA OFICINA LOCAL

- **División de Cumplimiento de Manutención Infantil (Child Support Enforcement Division)**
 - Servicio en la acera
 - Horario limitado en el lobby para reducir el contacto en persona durante la emergencia de COVID-19
 - Audiencias judiciales virtuales
 - Pagos por correo y entrega
 - Programa piloto de pago en línea
 - Mayor alcance de teléfono y correo electrónico
 - Capacidad para gestionar su caso en línea



NUEVOS ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD DEL COMPORTAMIENTO

- Visitas telefónicas
- Trabajadores certificados de apoyo de pares para personas en refugios de aislamiento
- Reducción de daños para pacientes con trastorno por consumo de alcohol
- Campaña de anuncio de servicio público para el trastorno por uso de sustancias
- Aplicación NM Crisis y Línea de Acceso (NMCAL)



NUEVOS ENFOQUES DE LOS SERVICIOS DE MEDICAID

- Uso ampliado de telesalud y visitas telefónicas
- Elegibilidad simplificada y extendida para facilitar la inscripción y retención
- Flexibilidad para los proveedores (plazos de facturación y requisitos de firma en persona)
- Procesos simplificados para inscribir proveedores para atender a pacientes de Medicaid
- Aumento de la tarifa de emergencia para ciertos proveedores
- Acceso a la prueba COVID-19 para pacientes sin seguro



COVID-19 OPERACIONES DE EMERGENCIA

- HSD responsable de la coordinación de todas las funciones de asistencia de emergencia de atención masiva:
 - Comida
 - Refugios de aislamiento
 - Suministros no médicos
 - Servicios de salud del comportamiento
- Colaboración con agencias hermanas, organizaciones sin fines de lucro y socios privados
- Suministrar alimentos a ~ 25% de NM
 - Más de 2.1 millones de libras de alimentos provistos hasta ahora





HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

PREGUNTAS Y COMENTARIOS DE LA AUDIENCIA

Investing for tomorrow, delivering today.



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

¿QUÉ VA BIEN EN HSD?

Investing for tomorrow, delivering today.



SI PUDIERAS CAMBIAR UNA SOLA
COSA SOBRE HSD, ¿CUÁL SERÍA?

Investing for tomorrow, delivering today.



¿QUÉ INNOVACIONES SUGIERES
PARA MEJORAR HSD?

Investing for tomorrow, delivering today.



¿CÓMO PUEDE HSD FACILITAR A
NUESTROS CLIENTES EL ACCESO A
NUESTROS SERVICIOS?

Investing for tomorrow, delivering today.



¿CÓMO PUEDE HSD MEJORAR SU
COMUNICACIÓN CON USTED?

Investing for tomorrow, delivering today.



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

¿USTED TIENE ALGÚN
COMENTARIO ADICIONAL?

Investing for tomorrow, delivering today.

FORMAS ADICIONALES DE OFRECER COMENTARIOS

- Formas adicionales de ofrecer comentarios
- Comentarios solicitados antes del viernes 10 de julio de 2020
- Realice nuestra encuesta de servicio al cliente:
[https://www.surveymonkey.com/r/ DRBPJYZ](https://www.surveymonkey.com/r/DRBPJYZ)
- Envíenos sus comentarios por correo electrónico a HSD-PublicComment@state.nm.us
- Envíenos sus comentarios por correo a:
 - Human Services Department
 - ATTN: HSD Listening Sessions
 - PO Box 2348
 - Santa Fe, NM 87504-2348

HORARIO DE SESIONES DE ESCUCHA

- **Lunes 29 de junio de 2020**

- 8:30am-10:00am <https://global.gotomeeting.com/join/735780453>
- 3:30-5:00pm <https://global.gotomeeting.com/join/715327357>
 - Nota: Esta sesión se facilitará en español. Si bien todos los miembros del público están invitados a asistir, el objetivo de esta sesión es recibir comentarios de los clientes de habla hispana de HSD.

- **Martes 30 de junio de 2020**

- 8:30am-10:00am <https://global.gotomeeting.com/join/827223957>
- 4:00pm-5:30pm <https://global.gotomeeting.com/join/827557925>



HUMAN SERVICES
DEPARTMENT

GRACIAS POR PARTICIPAR!

Investing for tomorrow, delivering today.