

ORDEN DEL DÍA DE LA REUNIÓN

Nombre de la reunión o del proyecto: Comité Asesor del Consumidor

Objetivo de la reunión: el Comité Asesor del Consumidor (Consumer Advisory Committee, CAC) aboga por los miembros asegurando que Partnership HealthPlan of California (PHC) responda a la diversidad de necesidades de atención médica de todos los miembros.

Fecha: 13 de marzo de 2025

Hora: Mediodía, 2:00 p. m.

Lugares de reunión:

- Butte - 2760 Esplanade Avenue, Suite 130, Chico, CA 95973
- Humboldt - 1036 5th Street, Suite E, Eureka, CA 95501
- Placer - 281 Nevada Street, Auburn, CA 95603
- Shasta - 3688 Avtech Parkway, Redding, CA 96002
- Solano - 4605 Business Center Drive, Fairfield, CA 94534
- Sonoma - 495 Tesconi Circle, Santa Rosa, CA 95401

Lugares de reunión alternativos:

- Banner Lassen Medical Center – 1800 Spring Ridge Dr. Susanville, CA 96130
- Modoc Medical Center – 1111 N Nagle St. Alturas, CA 96101

Tema	Descripción	Página
1) Bienvenida/propósito de la reunión <i>Hora: 12:00 (5 minutos)</i> <i>Oradora: Melissa Schumann</i>	Inicio de la reunión y directrices seguidas de la descripción del CAC y su propósito, el mapa del condado de las oficinas regionales y la representación de los miembros	6
2) Presentaciones <i>Hora: 12:05 (15 minutos)</i> <i>Oradores: Melissa Schumann y Ryan Ciulla</i>	Presentación de los miembros del CAC y del personal de Partnership. Dar la bienvenida a los nuevos miembros y proporcionar un recordatorio para el reclutamiento. Pregunta para romper el hielo: <i>¿Cuál es su actividad favorita para hacer en primavera?</i>	7

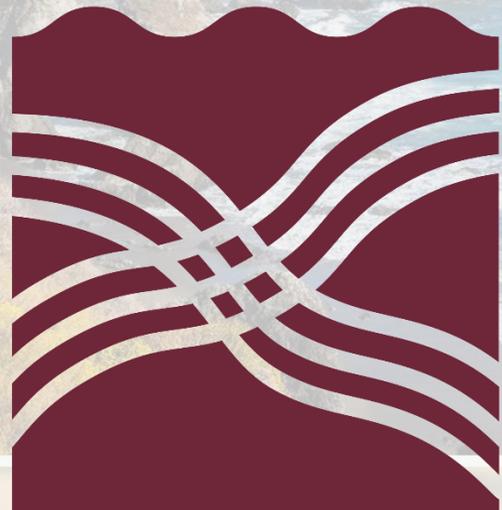
Tema	Descripción	Página
3) Aprobación del acta de diciembre de 2024 <i>Hora: 12:20 (5 minutos)</i> <i>Oradora: Melissa Schumann</i>	Necesita que un miembro del CAC presente una moción para aceptar las actas de diciembre de 2024 y que otro miembro apoye la moción	8 - 16
4) Seguimiento de la reunión del CAC de diciembre de 2024 <i>Hora: 12:25 (5 minutos)</i> <i>Orador: Ryan Ciulla</i>	Se han completado todos los elementos de seguimiento de la reunión de diciembre de 2024	17
5) Informe de la reunión de la junta <i>Hora: 12:30 (15 minutos)</i> <i>Oradores: Belle Knight, Brion Burkett y Marcelo "Nunie" Matta</i>	Los representantes de la Junta de Consumidores brindan información actualizada de la reunión de la junta	18
6) Actualización de Partnership <i>Hora: 12:45 (10 minutos)</i> <i>Orador: Wendi Davis o Sonja Bjork</i>	Breve resumen de las actualizaciones del plan de salud.	19
7) Cambio de nombre del CAC <i>Hora: 12:55 (5 minutos)</i> <i>Oradora: Melissa Schumann</i>	Anunciamos el nuevo cambio de nombre del Comité Asesor de la Comunidad	20
8) Actualización sobre los eventos del CAC <i>Hora: 1:00 (10 minutos)</i> <i>Oradores: Eli Seigel y Jaime Faurot</i>	Resumen para los miembros de la Conferencia sobre el proyecto Asegurar a los No Asegurados (Insure the Uninsured)	21

Tema	Descripción	Página
9) Evaluación de las necesidades de la población <i>Hora: 1:10 (10 minutos)</i> <i>Oradora: Hannah O'Leary</i>	Presentación sobre el trabajo que realizará Partnership para abordar las brechas en los servicios y las irregularidades en la salud	22 - 30
10) Programa de Mensajes de Texto de Partnership <i>Hora: 1:20 (10 minutos)</i> <i>Orador: Dustin Lyda</i>	Anuncio de la campaña de mensajes de texto de Partnership	31 - 39
11) Partnership Advantage <i>Hora: 1:30 (5 minutos)</i> <i>Orador: Matthew Mouille</i>	Actualización sobre la línea de negocios de Medicare de Partnership, Partnership Advantage.	40 - 43
12) Evaluación cultural y lingüística <i>Hora: 1:35 (10 minutos)</i> <i>Oradora: Hannah O'Leary</i>	Presentación sobre los servicios culturales y lingüísticos de Partnership	44 - 54
13) Revisión anual de experiencia del miembro <i>Hora: 1:45 (10 minutos)</i> <i>Orador: Anthony Sackett y Kory Watkins</i>	Presentación de los resultados de la encuesta sobre la experiencia de los miembros de 2024	55 - 71
14) Foro abierto <i>Hora: 1:55 (5 minutos)</i> <i>Oradores: Todos</i>	Todos los miembros del comité y los miembros del público pueden dirigirse al comité sobre cualquier tema que no sea del orden del día, que sea de interés para el público y que esté dentro de la jurisdicción temática del comité	72
15) Próxima reunión	12 de junio de 2025 Desde el mediodía hasta las 2:00 p. m.	73

Esta reunión abierta y pública puede ser grabada. Cualquier grabación de audio o video de esta reunión hecha por o bajo la dirección de Partnership HealthPlan of California está sujeta a inspección según la Ley de Registros Públicos (Public Records Act) y se proporcionará sin cargo, si se solicita. Cualquier grabación de audio o video se puede borrar o destruir 30 días después de la grabación. El Código de Gobierno (Government Code) §54957.5 requiere que los registros públicos relacionados con los temas en el orden del día de la sesión abierta para una reunión regular de finanzas estén disponibles para la inspección pública. Los registros distribuidos menos de 72 horas antes de la reunión están disponibles para inspección pública al mismo tiempo que se distribuyen a todos los miembros o a la mayoría de los miembros del comité. El Comité Asesor del Consumidor ha designado al

asistente administrativo del director general de Servicios para Miembros como el contacto de Partnership HealthPlan of California ubicada en 4605 Business Center Drive, Fairfield, CA 94534, con el propósito de poner esos registros públicos a disposición para su inspección. El orden del día de la reunión del Comité Asesor del Consumidor y la documentación de respaldo están disponibles para su revisión de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes en todas las oficinas regionales de PHC (consulte las ubicaciones anteriores). También se pueden encontrar en línea en www.partnershiphp.org. Las salas de reuniones de PHC son accesibles para personas con discapacidades. Las personas que necesiten asistencia especial o una modificación o adaptación relacionada con una discapacidad (incluidas ayudas o servicios auxiliares) para participar en esta reunión, o que tengan una discapacidad y deseen solicitar un formato alternativo para el orden del día, el aviso de la reunión, el paquete del orden del día u otros escritos que puedan distribuirse en la reunión, deben comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros al menos dos (2) días hábiles antes de la reunión al (800) 863-4155 o por correo electrónico a cac@partnershiphp.org. La notificación con antelación a la reunión permitirá al asistente administrativo hacer disposiciones razonables para garantizar la accesibilidad a esta reunión y a los materiales relacionados con ella. Este orden del día contiene una breve descripción de cada uno de los puntos a considerarse. Salvo lo dispuesto por la ley, no se tomará ninguna medida sobre ningún punto que no figure en el orden del día.

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Comité Asesor del Consumidor (CAC)

Melissa Schumann y Ryan Ciulla
13 de marzo de 2025

Bienvenida/objetivo de la reunión

Gerenta de Servicios al Miembro, Melissa Schumann



Representación del Consumidor por condado

Butte: Eli, Lori

Humboldt: Christina, Jennifer "Jenny," Margaret, Miyiosha "Mimi"

Lake: Bethany, Sidnee

Lassen: Ellen

Marin: Jaime, Jason

Modoc: Sotavento

Napa: Beverly

Nevada: Harry "Scott"

Placer: Brion

Shasta: Becky, Belle, Joy, Wendy

Solano: Catherine, Claire, Eugene, Jeanette, Sol

Sonoma: Guadalupe, Michael, Sandra, William "Bill"

Tehama: Fanechka

Yolo: Lulu, Marcelo "Nunie"

Yuba: Jackie

Asientos vacantes en el condado

Colusa Del Norte Glenn Mendocino
 Plumas Sierra Siskiyou Sutter Trinity

Pregunta introductoria:
¿Cuál es su actividad favorita para hacer en la primavera?





ACTAS de REUNIÓN

Nombre de la reunión: Reunión del Comité Asesor del Consumidor

Fecha: 12 de diciembre de 2024

Hora: mediodía – 2 p. m.

Ubicaciones de Partnership:

- 4605 Business Center Drive, Fairfield, CA 94534 (Salas de conferencias A, B, C)
- 3688 Avtech Parkway, Redding, CA 96002 (Sala de conferencias Sundial)
- 1036 5th Street Suite E, Eureka, CA 95501 (Sala de conferencias Sue_meg)
- 495 Tesconi Circle, Santa Rosa, CA 95401 (Sala de conferencias Santa Rosa)
- 281 Nevada St. Auburn, CA 95603 (Sala de conferencias)
- 2760 Esplanade Suite 130, Chico, CA 95973 (Sala de conferencias)

Ubicación alternativa:

- Modoc Medical Clinic: 1111 N Nagle St. Alturas, CA 96101

Asistentes de Partnership: Amanda Bernal, Amanda Cornelius, Amanda Peters, Amy Turnipseed, Ben Amparo, Bethany Hannah, Brent Weinberg, Carmen Munoz, Carolyn Moulton, Celena Donahue, Chelsea Breshears, Cyress Mendiola, DeLorean Ruffin, Dr. Marshall Kubota, Dr. Mohamed Jalloh, Edna Villaseñor, Hannah O'Leary, Ileana Hernandez, Javier Gomez, Jay Navarrete, Jill Blake, John Lemoine, Katrina Tagle, Kory Watkins, Krystal Johnson, Leigha Andrews, Madison Clark, Manleen Randhawa, Mary Enos, Matthew Mouille, Melissa Schumann, Michael Ramos, Mona Cheng, Monika Brunkal, Rebecca Stark, Ryan Ciulla, Tara Logan, Tim Sharp, Vicky Klakken, Wendi Davis, Yolanda Latham

Consumidores asistentes: Becky Sherman, Belle Knight, Bethany Redmill, Beverly Franklin, Catherine Collins, Christina Thompson, Claire Gover, Eli Seigel, Eugene Korte, Fanechka LaFitte, Guadalupe Alvarado, Jackie Berg, Jeanette Perez, Jennifer “Jenny” Bentrim, Lulu Zhang, Marcelo “Nunie” Matta, Margaret Sager, Michael Strain, Sidnee First, Sol McNally

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>1) Bienvenida/propósito de la reunión Orador: <i>Ryan Ciulla</i></p>	<p>Ryan Ciulla, supervisor de Servicios al Miembro, abrió la reunión dando la bienvenida a todos, leyó las normas de conducta y recordó a los miembros que el propósito del Comité Asesor del Consumidor (CAC) es servir de puente entre el plan de salud y los miembros, ofreciéndoles un foro para debatir cuestiones comunes de interés e importancia. El comité crea un espacio apropiado para plantear las inquietudes de todos los miembros, asegurándose de que Partnership responda a los distintos tipos de necesidades de atención médica de todos los miembros.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>2) Presentaciones Oradores: <i>Melissa Schumann y Ryan Ciulla</i></p>	<p>Los miembros del Comité Asesor del Consumidor (Consumer Advisory Committee, CAC) en todos los sitios de Partnership indicaron sus nombres y a qué condado pertenecen.</p> <p>Los miembros también respondieron la pregunta para romper el hielo: <i>En una o dos palabras, ¿qué es algo por lo que das las gracias en el último año?</i></p>	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>3) Aprobación del acta de septiembre de 2024 Orador: <i>Ryan Ciulla</i></p>	<p>Se revisaron y se aprobaron las actas de la reunión de septiembre de 2024</p>	<p>Votación: Claire Gover votó para aprobar el acta, Michael Strain también votó para aprobar el acta.</p>
<p>4) Seguimiento de la reunión del CAC de septiembre de 2024</p>	<p>Melissa Schumann, gerente de Servicios al Miembro, proporcionó respuestas a las preguntas de seguimiento de la reunión del CAC de septiembre de 2024.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p><i>Oradora: Melissa Schumann</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mark Bontrager proporcionó una lista actualizada de los condados de Partnership que tienen una unidad móvil de crisis. • Mathew Mouille proporcionó una lista completa de los criterios de elegibilidad que están cubiertos por Medicare. 	
<p>5) Informe de la reunión de la junta <i>Oradores: Belle Knight y Marcelo “Nunie” Matta</i></p>	<p>Belle Knight y Marcelo “Nunie” Matta, Representantes de la Junta de Consumidores proporcionaron un resumen de la reunión de la Junta de Comisionados de Partnership celebrada el 4 de diciembre de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krissie Matta, invitada de Nunie Matta, leyó la declaración de Nunie sobre su experiencia en las reuniones de la Junta. Se siente honrado de servir en la Junta y está realmente impresionado con el impulso de Partnership para mejorar, adaptar y aprender todos los confusos cambios y regulaciones estatales. • Nuevo miembro de la junta, Ryan Nolan del condado de Lassen • El Programa de Involucrados en la Justicia les da a aquellos que han sido encarcelados un administrador de casos especial que ayuda al miembro a programar citas, obtener recetas, programar viajes o cualquier otro servicio con el que Partnership pueda ayudar. El objetivo es prepararlos para el éxito. Este programa comenzará en los condados de Yuba, Siskiyou y Sonoma. • Se aprobó la Proposición 35, que permite a los proveedores un aumento en las tarifas. Esto debería ayudar a incentivar a los proveedores a ver a más miembros de Partnership. 	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>6) Actualización de Partnership <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>Wendi Davis, directora de Operaciones, brindó una breve descripción de las actualizaciones del plan de salud.</p> <p>Iniciativas de CalAIM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Involucrados en la Justicia: Este programa será para los miembros que pronto serán liberados de la custodia, o que 	<p><i>Cyress Mendiola le proporcionará a Vicky Klakken la información de contacto de Bethany Redmill para obtener sugerencias sobre dónde debería</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>Actualización de Partnership (continuación) <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>han sido liberados recientemente. Este programa comenzó en el condado de Yuba en octubre de 2024. Partnership se ha asociado con muchas organizaciones para ayudar con esta iniciativa, incluidos nuestros proveedores de transporte que proporcionarán transporte desde la cárcel u otro centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Niño Integral: Para los diez condados más nuevos en el área de servicio de Partnership, todavía están operando bajo el modelo de Servicios para Niños de California (CCS) y donde los condados mismos son responsables de mucha supervisión, incluida la coordinación de la atención, la administración de casos, el trabajo social, etc. <p>Proyecto Fénix: Este es el nuevo sistema de procesamiento de reclamaciones que está previsto que entre en funcionamiento a finales de la primavera o principios del verano de 2025.</p> <p>Jiva por ZeOmega: Este sistema ayuda a muchos departamentos dentro de Partnership a llevar a cabo su negocio diario. Las Solicitudes de Autorización de Tratamiento (TAR), las Derivaciones, la Administración de Casos, la Farmacia, las Quejas, la Salud de la Población y la Salud Conductual se integrarán a través de este sistema.</p> <p>Ventaja de Partnership: Este es un plan de la Organización para el Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés) que se ofrecerá a los miembros con doble cobertura de Medicare/Medi-Cal en enero de 2026.</p> <p>Participación de los miembros: Partnership ha estado en la comunidad llevando a cabo Sesiones informativas para los miembros y alienta a nuestros miembros a asistir y aprender sobre los servicios que se ofrecen. Solicitamos sus comentarios o sugerencias sobre programas y servicios</p>	<p><i>interactuar Partnership con la comunidad.</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>Actualización de Partnership (continuación) <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>que podrían beneficiar a los miembros. Por favor, comparta sus recomendaciones con alguien de Partnership sobre dónde deberían celebrarse estas sesiones.</p> <p>Sol McNally preguntó si Partnership estaba trabajando con las escuelas. Dijo que en la escuela de su hija no saben mucho sobre sus beneficios médicos, sin embargo, usan sus beneficios para su dispositivo de comunicación. Wendi Davis dijo que Partnership trabaja en estrecha colaboración con los distritos. De hecho, el año pasado, el director sénior de Salud Conductual se reunió con más de 80 distritos escolares para hablar con ellos sobre las subvenciones disponibles y cómo obtener asistencia adicional. En cuanto a las sesiones informativas en las escuelas, es muy difícil que nos dejen entrar; sin embargo, comenzaremos a analizar esto más de cerca como una forma de tender un puente entre esa comunicación.</p> <p>Bethany Redmill dijo que le gustaría ver más representación en el condado de Lake en forma de asistencia a mercados de agricultores, campañas de caridad, etc. Bethany dijo que está dispuesta a ofrecer su tiempo como voluntaria y ayudar con los eventos.</p>	
<p>1) Logotipo de Partnership <i>Orador: Dustin Lyda</i></p>	<p>Dustin Lyda, director de Comunicaciones y Asuntos Gubernamentales proporcionó una encuesta a los miembros para conocer su opinión sobre el logotipo actual de Partnership. Dustin explicó que el logotipo de Partnership tiene más de 30 años y está buscando comentarios sobre si este logotipo todavía representa quién es Partnership en la actualidad. Repasó cada una de las preguntas de la encuesta y los miembros del CAC tuvieron la oportunidad de compartir sus pensamientos y sentimientos.</p> <p>Algunos de los temas que se sugirieron fueron la unidad, la conexión, la diversidad y las ubicaciones geográficas.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>

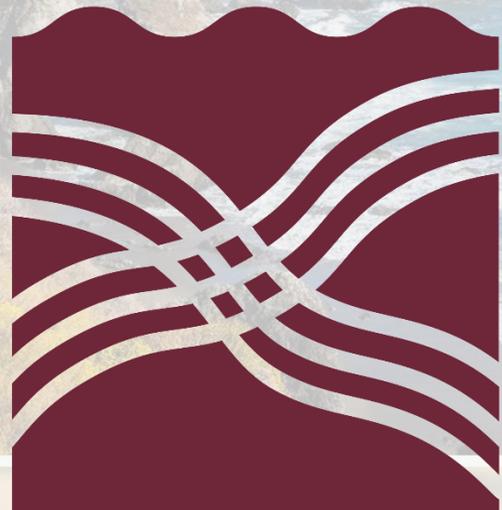
Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>2) Informe anual de reclamos y apelaciones de 2024 <i>Oradora: Kory Watkins</i></p>	<p>Kory Watkins, director de Quejas y Apelaciones, presentó el Informe Anual de Quejas y Apelaciones 2024 de Partnership.</p> <p>Marcello “Nunie” Matta preguntó si el aumento en el total de casos anuales se debía a alguna razón específica. Kory Watkins afirmó que creen que la razón del aumento se debió tanto a la economía como a que los miembros volvieron a ir al médico después de la pandemia. Dijo que la cantidad total de casos fue similar a la de 2019, por lo que solo se trata de que Partnership volvió a la normalidad desde la pandemia de Covid.</p> <p>Wendi Davis agregó que la utilización de los servicios disminuyó durante la pandemia; pero desde que los servicios han aumentado, también lo han hecho las quejas.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>3) Partnership Advantage <i>Orador: Matthew Mouille</i></p> <p>Partnership Advantage (continuación) <i>Orador: Matthew Mouille</i></p>	<p>Matthew Mouille, gerente de Medicare dio una presentación actualizada sobre la línea de negocios de Medicare de Partnership llamada Partnership Advantage.</p> <p>Partnership Advantage es un plan de HMO que se ofrecerá a los miembros con doble cobertura de Medicare/Medi-Cal en enero de 2026. Partnership ha recibido la aprobación para el lanzamiento en ocho condados: Del Norte, Humboldt, Mendocino, Lake, Sonoma, Marin, Solano y Napa.</p> <p>Jennifer “Jenny” Bentrin preguntó si el beneficio suplementario se aplica a las personas discapacitadas con Medicare y que tienen Medi-Cal Matthew Mouille confirmó que uno de los requisitos de elegibilidad es que un miembro debe estar en Medi-Cal y Medicare para ser elegible para los beneficios de la Parte A y la Parte B. Dijo que hay ciertas condiciones para las que se puede calificar si no se tiene 65 años de edad.</p>	<p><i>Si tiene alguna pregunta adicional sobre Partnership Advantage, comuníquese con Melissa Schumann o Ryan Ciulla a, cac@partnershiphp.org y se las plantearán a Matthew para que les dé una respuesta.</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>Partnership Advantage (continuación) <i>Orador: Matthew Mouille</i></p>	<p>Marcelo “Nunie” Matta preguntó ¿cuáles son las razones por las que alguien podría no calificar? También preguntó, ¿cómo beneficiaría Partnership Advantage al miembro en comparación con la tarifa por servicio de Medicare o si están en otro plan Medicare Advantage? Amy Turnipseed respondió que si califica para Medi-Cal y Medicare de cobertura completa y reside en uno de los ocho condados anteriores, será elegible para elegir Partnership Advantage a partir de enero de 2026. También dijo que, si usted estaba en un plan de pago por servicio de Medicare con la cobertura básica de servicios y elige pasarse a Partnership Advantage, Partnership puede ofrecer beneficios complementarios que no se ofrecen en un plan de pago por servicio. El plan dual de Partnership permite una mejor coordinación de los beneficios porque los miembros pueden hablar con una compañía en lugar de dos o más para obtener la ayuda que necesitan.</p> <p>Margaret Sager dijo que actualmente está en Medicare y Medi-Cal y quería saber si necesita Partnership Advantage porque ya tiene una cobertura completa, aparte de un gasto de desembolso directo muy pequeño para recetas médicas. Matthew Mouille respondió que ella podría consolidar la cobertura y que Partnership la reconocería como miembro con cobertura completa para la persona.</p> <p>Bethany Redmill preguntó si este es un beneficio que solo se abre durante la inscripción abierta, que generalmente es en octubre/noviembre de cada año Matthew Mouille respondió que para la transición al programa, sí, sería durante la inscripción abierta en octubre y entraría en vigencia en enero siguiente.</p> <p>Michael Strain preguntó si el beneficio de la tecnología de acceso remoto podría vincularse al dispositivo inteligente de alguien para hacer una llamada de emergencia si fuera necesario. Matthew Mouille dijo que el</p>	

Orden del día	Acta	Elemento de acción
	Sistema de Respuesta a Emergencias de Personas (PERS, por sus siglas en inglés) podría hacer esto.	
9) Miembro de Partnership Programa de Becas <i>Oradora: Amanda Bernal</i>	<p>Amanda Bernal, gerente de Proyectos de Comunicaciones, proporcionó a los miembros un folleto y compartió información sobre el Programa de Becas para Miembros de Partnership.</p> <p>Partnership lanzará un programa de becas para miembros el 6 de enero de 2026. Se alienta a los miembros que estén cursando una educación superior relacionada con la atención médica, el servicio social o el servicio público a solicitar esta beca. Se otorgará una beca de \$10,000 y cuatro becas de \$5,000. Los requisitos de elegibilidad son que usted sea un miembro actual de Partnership, que haya sido miembro de Partnership en los últimos 12 meses o que sea un joven en cuidado de crianza que fue miembro de Partnership en los últimos 3 años.</p>	<i>Ninguno</i>
10) Actualizaciones de las Evaluaciones de salud comunitarias (Community Health Assessments, CHA) y de los Planes de mejora de la salud comunitaria (Community Health Improvement Plan, CHIP) <i>Oradora: Hannah O'Leary</i> Actualizaciones de las Evaluaciones de salud comunitarias (Community	<p>Hannah O'Leary, gerente de Salud Poblacional, brindó una presentación actualizada sobre la Evaluación de Salud Comunitaria (Community Health Assessment, CHA) y los Planes de Mejora de la Salud Comunitaria (Community Health Improvement Plans, CHIP).</p> <p>Partnership colabora con los departamentos de salud locales en sus evaluaciones de salud comunitaria. Los departamentos de salud evalúan las necesidades de la comunidad y luego trabajan junto con Partnership para determinar cómo abordarlas. Los departamentos de salud pública presentan solicitudes a Partnership en las que se describen los recursos que necesitan, y Partnership ayuda a respaldar sus esfuerzos.</p>	<i>Ninguno</i>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
Health Assessments, CHA) y de los Planes de mejora de la salud comunitaria (Community Health Improvement Plan, CHIP) (continuación) <i>Oradora: Hannah O'Leary</i>		
11) Logros del CAC <i>Orador: Ryan Ciulla</i>	Ryan Ciulla, gerente de Servicios para Miembros destacó los logros del CAC de 2024.	<i>Ninguno</i>
12) Foro abierto Oradores: Todos	<p>Todos los miembros del comité y los miembros del público pueden dirigirse al comité sobre cualquier tema que no sea del orden del día, que sea de interés para el público y que esté dentro de la jurisdicción temática del comité.</p> <p>Lulu Zhang dijo que los miembros deben comunicarse con la farmacia para verificar si sus medicamentos de venta libre están cubiertos. Si la farmacia les informa que el medicamento no tiene cobertura, deben solicitar hablar con el gerente. Medi-Cal Rx proporciona una lista de medicamentos cubiertos, y es importante asegurarse de que el técnico de farmacia esté completamente al tanto de qué medicamentos están cubiertos y cuáles no.</p>	<i>Ninguno</i>
13) Próxima reunión	<p align="center">12 de marzo de 2025 Desde el mediodía hasta las 2:00 p. m.</p>	

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Seguimiento de la reunión del CAC de diciembre de 2024

Ryan Ciulla
Gerente de Servicios al Miembro

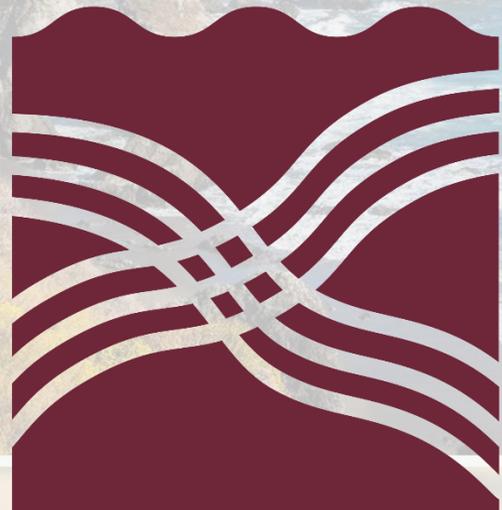
Informe de la reunión de la junta directiva

Representantes de la Junta de Consumidores,
Belle Knight, Brion Burkett, Marcelo “Nunie” Matta

Resumen de la reunión de la Junta de Comisionados de Partnership



PARTNERSHIP



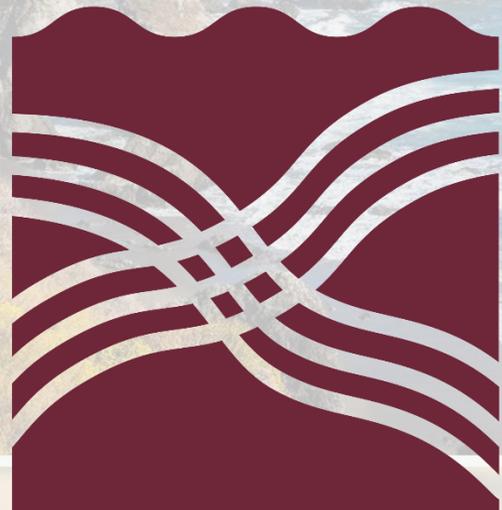
HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Actualización de Partnership

Wendi Davis
Directora de Operaciones

PARTNERSHIP



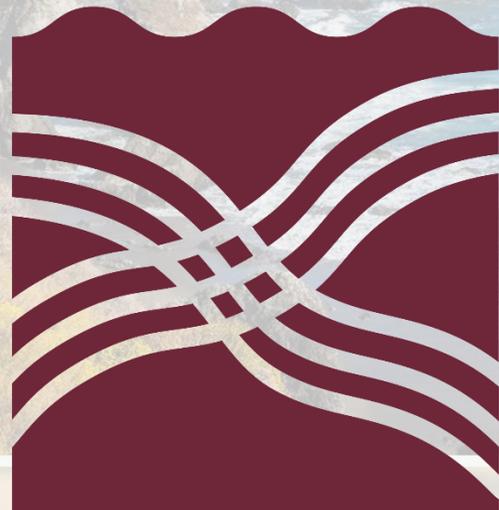
HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Cambio de nombre del Comité Asesor del Consumidor (CAC)

Melissa Schumann
Gerente de Servicios al Miembro

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Actualización sobre los eventos del Comité Asesor del Consumidor (CAC)

Eli Seigel

Representante del consumidor del condado de Butte

Jaime Faurot

Representante del consumidor del condado de Sonoma

Evaluación de las necesidades de salud de la población de 2025

Conclusiones preliminares de 2024

Hannah O'Leary, MPH, CHES

13 de marzo de 2025

Antecedentes

- Un informe de las necesidades de los miembros de Partnership para 2024
- Extractos de diferentes fuentes de datos, entre ellas:
 - Evaluación de las necesidades de la comunidad local
 - Clasificaciones y hojas de ruta de salud de los condados
 - Datos de reclamaciones de Partnership
 - Puntajes del Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica (HEDIS)
 - Acceso oportuno a los datos
 - Nuestros datos de la Evaluación de los consumidores de los proveedores y los sistemas de atención médica (CAHPS)
 - Informe de disparidades en la salud de Partnership
 - Y mucho más

Principales conclusiones

En las evaluaciones de las necesidades de la comunidad local en nuestros 24 condados se identificaron necesidades de salud en las siguientes áreas:

- Inestabilidad económica (bajos ingresos)
- Falta de acceso a la atención médica
- Preocupaciones en los barrios
- Niveles más bajos de acceso a la educación
- Desafíos de la comunidad



Principales conclusiones (continuación)

Datos adicionales revelados:

- Preocupaciones en torno al acceso a la atención médica, la salud conductual y los determinantes sociales de la salud (cosas que afectan la salud fuera del consultorio del médico).
- Diferencias en los resultados de salud entre ciertos grupos de personas.
- Preocupaciones de transporte.
- 118 incendios forestales en las regiones de Partnership.
- Enfermedades crónicas entre los miembros adultos de Partnership: hipertensión (presión arterial alta), depresión y consumo de tabaco.
- Enfermedades crónicas entre los niños miembros de Partnership: ansiedad, trauma/estrés, depresión.

Principales conclusiones (continuación)

- Aumento de casos de miembros con trastorno por abuso de sustancias.
- Número alto de consultas de salud mental entre la población blanca en comparación con otros grupos.
- Puntajes más bajas en las tasas de detección de cáncer de mamas y las tasas de cáncer de cuello uterino en los condados del norte.
- Se encontraron diferencias en los resultados de salud que se pueden prevenir entre ciertos grupos de personas para estos resultados de salud:
 - control de la presión arterial alta;
 - visitas de bienestar para niños y adolescentes;
 - control de la hemoglobina A1c para la diabetes (control deficiente);
 - visitas de atención prenatal y posnatal (p. ej.: cuidado de miembros embarazadas y miembros con bebés recién nacidos).

Medidas adoptadas

- **Áreas para atender las necesidades:**
 - Cómo se estructura Partnership
 - Necesidades sociales
 - Salud y bienestar de los miembros
 - Acceso a la atención médica
 - Diferencias en los resultados de salud que se pueden prevenir
 - Educación/cultura y lingüística para la salud
- Nuevos directores regionales de las oficinas de Auburn y Santa Rosa.
- Creación del equipo de enlace de necesidades de salud de la comunidad para trabajar con la comunidad para mejorar los resultados sanitarios.



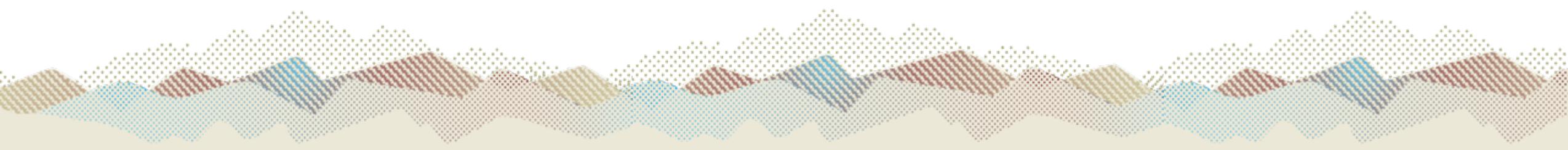
Medidas adoptadas (continuación)

- Programa de pago de incentivos de CalAIM: se pudieron ofrecer subvenciones para abordar los problemas de vivienda.
- Se donaron más de \$52 millones a más de 100 proveedores de CalAIM a través de subvenciones para programas como Enhanced Care Management y servicios de apoyo comunitario.
- Más opciones de trabajo, incluidas las becas escolares para apoyar carreras en atención médica, trabajo social y otros campos relacionados.
- Se utilizó la bandeja de entrada de alertas de incendios y desastres para 2024 en el área de servicio de Partnership.
- Nuevo Programa de divulgación de visitas al departamento de emergencias para el asma.

Medidas adoptadas (continuación)

- Se realizarán sesiones de educación para la salud en 2025 sobre cómo dejar de consumir tabaco.
- Ayuda a las escuelas para ampliar el uso de trabajadores de salud conductual.
- Trabajo con Alinea Medical Imaging para realizar mamografías móviles.
- Continuar con los servicios para la salud de los miembros y sus hijos.
- Continuar apoyando el trabajo con proveedores de salud tribales locales.
- Página de recursos comunitarios para los 24 condados.
- Creación de videos orientados a los miembros sobre temas educativos.
- Sesiones informativas para miembros (o la comunidad).

¿Preguntas?





Plataforma de mensajes de texto

13 de marzo de 2025

Actividades completadas

- Contrato con Ushur
- Grupo de trabajo interno establecido: Departamentos de interacción con el miembro
 - Identificar y priorizar las campañas
- Aprobación de política de mensajes de texto de DHCS
- Aprobación del programa de mensajes de texto de DHCS

Campañas aprobadas

(Permitir 60 días para la aprobación del DHCS)

- Emergencia comunitaria: Comunicación durante incendio forestal que incluye información específica de Partnership y recursos comunitarios (Butte County Park Fire)
- Bienvenido al Programa de Mensajes de Texto de Partnership
- Nuevo miembro mensual
- Boletín para miembros
- Visitas de niño sano
- Encuesta de satisfacción
- Correo anual (Manual del miembro, Directorio de proveedores y más)

Campañas futuras

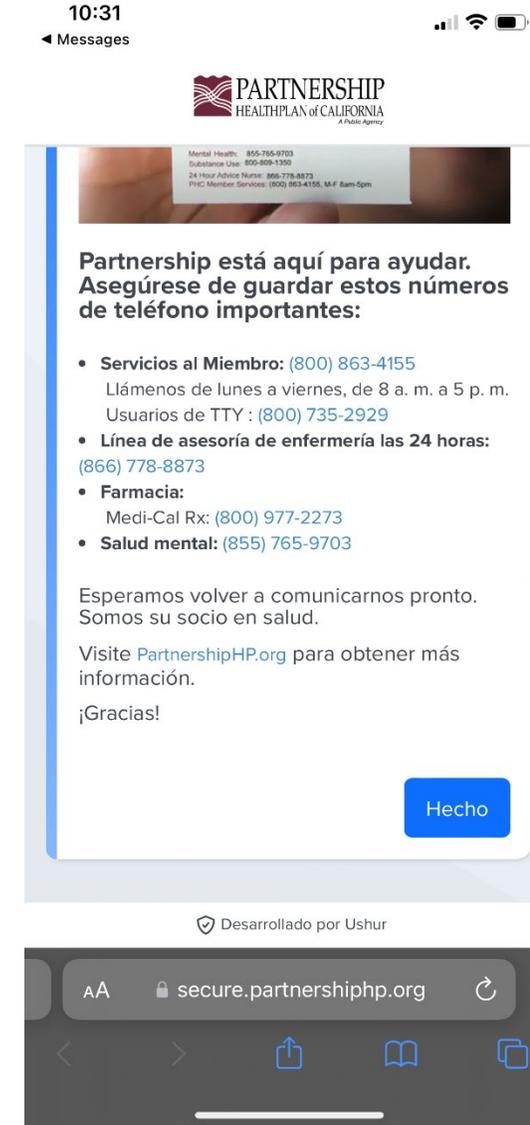
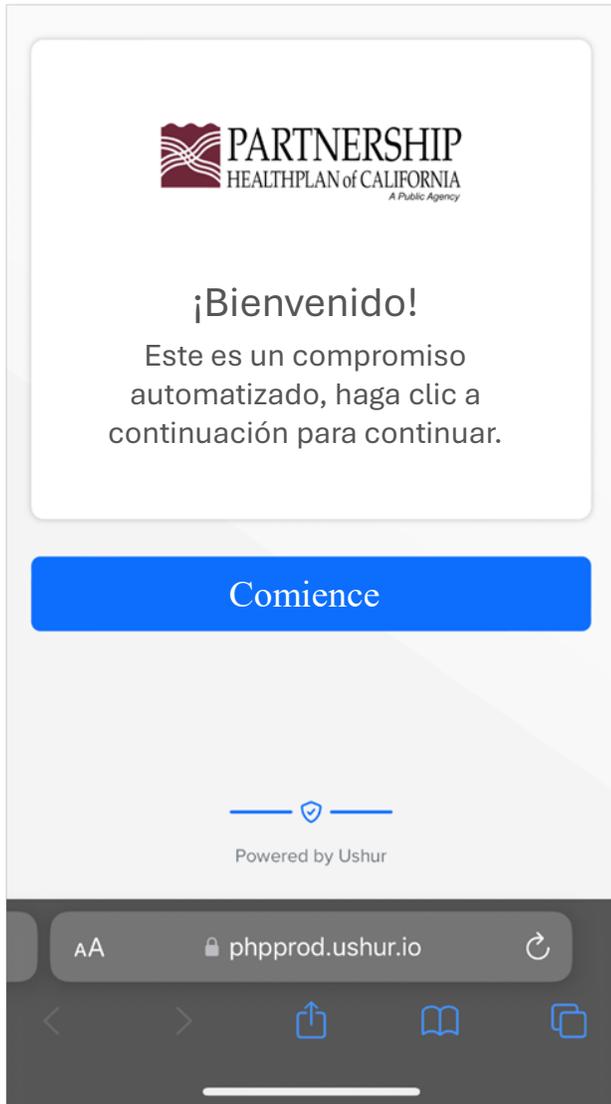
- Programa Growing Together*
- Control de la diabetes*
- Aviso de finalización/negociaciones de contrato con el proveedor*
- Cuestionarios para los miembros*
- Tarjeta de Identificación Digital
- Madres primerizas
- Conductores sociales de la salud
- Línea de asesoramiento de enfermería
- Promoción de recursos comunitarios
- Servicios de salud mental no especializados para la salud conductual
- Viaje para nuevos miembros

* DHCS pendiente de aprobación

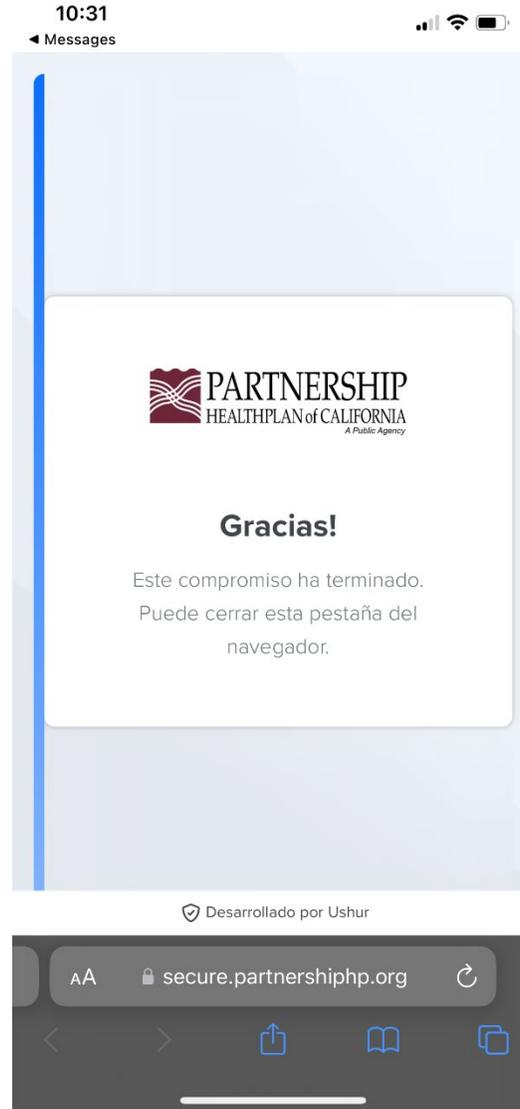
Experiencia del miembro



Experiencia del miembro



Experiencia del miembro



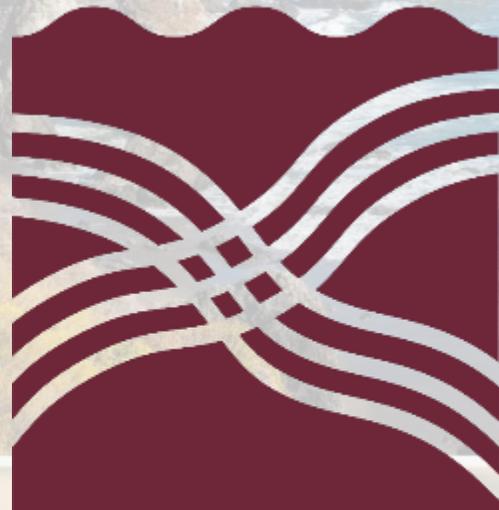
Resultados

- 430,000 números únicos (no incluye miembros menores de 18 años)
 - Semana 1: 35,000 por día
 - Semanas 2-3: 70,000 por día
- Tasa de respuesta **3.3 %**
 - Tasa de respuesta promedio 2.5 %
- Tarifa de no aceptación (opt-out) **0.02 %**
 - Tasa promedio de no aceptación de 5 a 10 %



¿Preguntas?

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Necesidades Especiales Dobles de Medicare Planes (D-SNP) Actualización del Programa

Matthew Mouille
13 de marzo de 2025

Solicitud presentada el: 11 de febrero de 2025

- Red de proveedores
- Modelo de atención
- Administrador de beneficios de farmacia



Trabajando en el desarrollo de nuestra oferta

- Fecha de vencimiento de los CMS, junio de 2025

Beneficios complementarios

- Sobre la base de los comentarios de este grupo
- Revisión de proveedores
- Cómo encontrar el mejor paquete de beneficios para satisfacer las necesidades de los miembros

Implementación operativa en curso

- Proceso del departamento: Cómo atenderemos a los miembros
- Sistema de administración de casos
- Sistema de facturación



Cultural y Lingüística (C&L) Actualizaciones

Hannah O'Leary, MPH, CHES

13 de marzo de 2025



Políticas e informes de Partnership: Parte 1



Descripción del programa cultural y lingüístico

- Los servicios culturales y lingüísticos de Partnership incluyen:
 - Traducción
 - Intérpretes
 - Formatos alternativos
 - Ayudas auxiliares
 - Datos de idioma
 - Capacitaciones para el personal
 - Objetivos para 2025 en torno a los servicios culturales y lingüísticos
 - Equipos de C&L
 - Y mucho más

Políticas e informes de Partnership: Parte 2



Descripción del programa C&L 2024

Partnership HealthPlan of California | Cultural and Linguistic Program Description | Page 1

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency

Cultural & Linguistic Program Description

MCND9002

November 2023

Original Date: 02/19/2014

Previously Applied to MPLD7001 02/19/14 to 09/09/20

Revision Dates: MCND9002 09/09/20; 09/08/21; 09/14/22; 11/8/23



Plan de trabajo de C&L/QIHETP 2024

Item #	Project/Program	Type of Goal	Goal	Outcome Measure(s)	Deliverable	Start Date	Due Date	Supporter	Business Owner	Deliverable Evaluation Status				Goal Met (Y or N)
										Jan 1 - Mar 31	Apr 1 - June 30	July 1 - Sep 30	Oct 1 - Dec 31	
1.a. (Health Equity Foundation)	Health Equity Strategic Plan Development and Health Disparities Analysis (HE4)	Continued	Goal #1: By August 31, 2024, define the framework and processes by which the QIHETP Program Description, C&L/QIHETP Work Plan, and QIHETP Evaluation will be initiated in 2024 and maintained through approval of corresponding 2025 version needs for HEA Initial Survey in June 2025	Measure: Disparity Analysis Report and Health Equity Strategic Plan Completion (QIHETP Program Description)	Deliverable #1: Submit 2023 HE 4 Disparity Analysis to External Consultant (Diane Williams)	1/1/2024	2/24/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Improvement Advisor (OI) Name: Darion Roberts	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	No - Delayed
					Deliverable #2: Submit update 2024 C&L/QIHETP Work Plan for OIHEC approval	1/1/2024	2/20/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Director of Health Equity Name: Mahamed Jallah, PharmD	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	
					Deliverable #3: Health Disparities Statistical Analysis for 2024 data (2025 HE 4 Analysis)	7/1/2024	7/30/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Senior Health Data Analyst II Name: Shivani Sivaraman	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	
					Deliverable #4: Submit 2024 HE 4 Disparity Analysis to External Consultant (Diane Williams)	9/1/2024	9/15/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Improvement Advisor (OI) Name: Darion Roberts	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	
					Deliverable #5: Submit Final 2024 C&L/QIHETP Work Plan and prepared 2025 C&L/QIHETP Work Plan for IOH/OUAC review and approval for HEA Initial Survey in 2025	9/1/2024	10/30/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Director of Health Equity Name: Mahamed Jallah, PharmD	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	
1.b. (Health Equity Foundation)	Providing DEI Training Development for Staff and Network Providers, Sub-contractors, etc. to fulfill DHOS All Plan Letter (APL) Requirement. Training will be tailored per Network Cultural Responsiveness and Community Needs	New	Goal #1: By Sep 30 2024, submit DEI training to DHOS for review to fulfill Phase 1 APL '23-'25 deliverable	Measure: DEI Training Submission Receipt from DHOS	Deliverable #1: Create and submit RFP for DEI training	1/1/2024	2/1/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Director of Health Equity Name: Mahamed Jallah, PharmD	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	No - Delayed
					Deliverable #2: Execute Contract for RFP after decision from Exec Team and PRB	3/1/2024	4/30/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Project Manager I Name: Anabel Castro	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	
					Deliverable #3: Review DEI training Content and conduct pilot with 5 to 10 practitioners to validate training practicality	4/30/2024	5/31/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Director of Health Equity Name: Mahamed Jallah, PharmD	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	
					Deliverable #4: Submit training to DHOS for review and approval to fulfill Phase 1 of APL	9/1/2024	9/30/2024	Title: Chief Health Services Officer Name: Katharina Barrozi, RN, MSN	Title: Director of Health Equity Name: Mahamed Jallah, PharmD	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input type="checkbox"/> Complete <input checked="" type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	<input checked="" type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/> On Track <input type="checkbox"/> Delayed <input type="checkbox"/> Terminated	



Evaluación del programa cultural y lingüística 2024

- 723 solicitudes de traducción hasta septiembre de 2024
- 214,723 llamadas de intérprete hasta septiembre de 2024
- Informe del personal de Partnership satisfecho con los servicios de intérprete
- 494 solicitudes en formatos alternativos hasta octubre de 2024

Evaluación del programa cultural y lingüística 2024

- 32 idiomas para los miembros de Partnership en 2024
- Quejas de los miembros: principalmente raza/grupo étnico, discapacidad e idioma
- Más de 35 asistentes a cada Comité de Mejora de la Calidad y Equidad en Salud (QIHEC) en 2024
- Suficientes miembros de CAC asistieron a cada reunión en 2024
- Todas las políticas revisadas y aprobadas en 2024
- Nuevo personal para las actividades de C&L

Evaluación del programa cultural y lingüística 2024: Metas

- **Objetivo 1:** Definir cómo se escribirán 3 informes de equidad en 2024 y después
 - ✓ Se retrasó el objetivo
- **Objetivo 2:** Presentar capacitación sobre diversidad, equidad e inclusión al DHCS
 - ✓ El objetivo se retrasó, pero se cumplió
- **Objetivo 3:** El 90 % de los miembros que solicitaron materiales en un formato alternativo recibirá uno o más envíos por correo en el formato que solicitan.
 - ✓ Se cumplió el objetivo

Evaluación del programa cultural y lingüística 2024: Metas

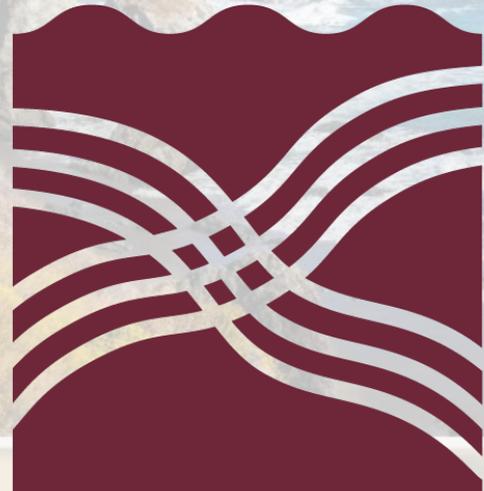
- **Objetivo 4:** Aumentar el número de personal de Servicios al Miembro contratado que habla más de un idioma en un 1 %
 - ✓ Se cumplió el objetivo
- **Objetivo 5:** Mejorar en un 5 % la tasa de presión arterial controlada entre los miembros nativos americanos
 - ✓ El objetivo aún se está determinando



¿Preguntas?



PARTNERSHIP



HEALTHPLAN

of CALIFORNIA

A Public Agency



Revisión anual de experiencia del miembro

Anthony Sackett
Program Manager of Quality Improvement

Kory Watkins
Director of Grievance & Appeals

Temas de hoy

Antecedentes

Cómo estamos mejorando su experiencia de atención médica

Experiencia del miembro 2023

Áreas que queremos mejorar

Preguntas y respuestas

El Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA)

Ayuda a Partnership a saber dónde podemos mejorar.

Partnership HealthPlan of California

California



ACREDITADO
NCQA
HEALTH PLAN
ACCREDITED

Calificación del plan de salud ⓘ
★★★★☆ 3.5 of 5

TIPO DE SEGURO ⓘ Medicaid	TIPO DE PRODUCTO HMO
FECHA DE LA PRÓXIMA REVISIÓN 09/22/2026	MIEMBROS INSCRITOS 707,493
PRODUCTO DE EVALUACIÓN Encuesta de renovación	SITIO WEB http://www.partnershiphp.org ⓘ



Acreditado

Last update: 09/15/2024
Ratings are updated annually (September)

Cómo estamos mejorando Su experiencia de atención médica

Acción	Mejorar
Continuar	Acceso a la atención médica
Continuar	Experiencia del miembro
Nuevo	Servicio al cliente
Nuevo	Actitud/servicio
Continuar	Prestación de atención médica
Continuar	Prestación del plan de salud



Experiencia del miembro 2023

Encuesta para la evaluación del consumidor sobre proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS®)

Experiencias compartidas por los miembros

Secciones de la encuesta

- Su atención médica en los últimos 6 meses
- Su médico principal
- Obtención de atención médica de especialistas (expertos en atención médica)
- Su plan de salud
- Acerca de usted

Sí o No

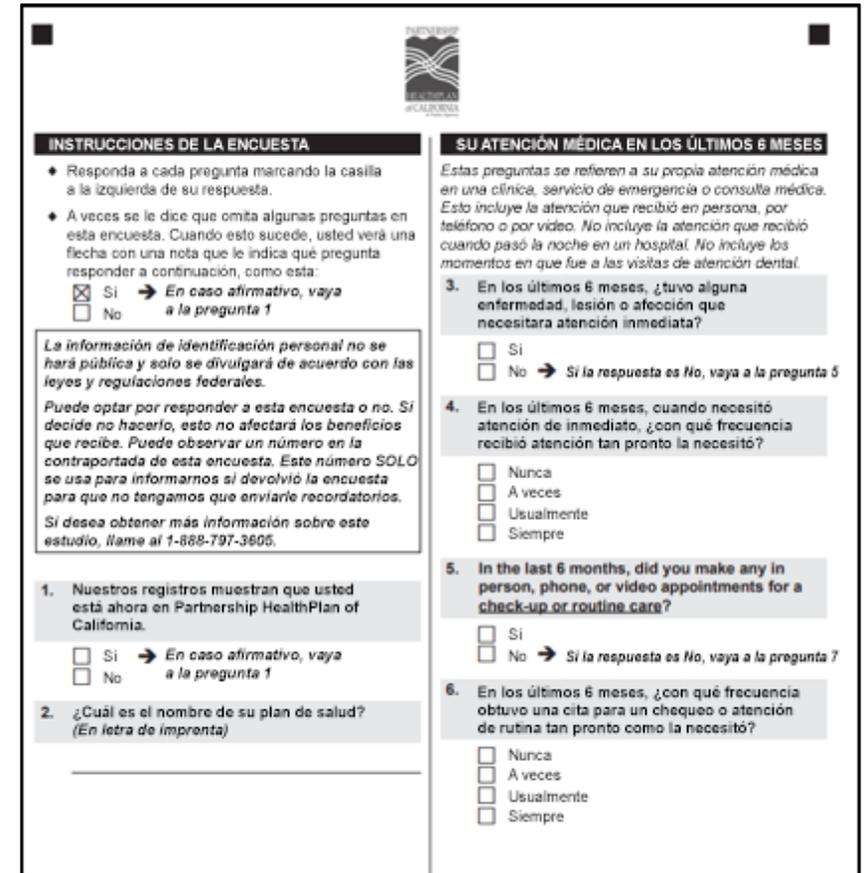
En los últimos seis meses, ¿tuvo una enfermedad, lesión o afección para la que necesitó atención de inmediato?

Siempre o habitual-mente

En los últimos seis meses, ¿con qué frecuencia su médico personal explicó las cosas de una manera que fuera fácil de entender?

Puntuación 9, 10

Utilizando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es la peor asistencia médica posible y 10 la mejor asistencia médica posible, ¿qué número utilizaría para calificar toda su asistencia médica en los últimos seis meses?



INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA

- ◆ Responda a cada pregunta marcando la casilla a la izquierda de su respuesta.
- ◆ A veces se le dice que omita algunas preguntas en esta encuesta. Cuando esto sucede, usted verá una flecha con una nota que le indica qué pregunta responder a continuación, como esta:
 Sí → En caso afirmativo, vaya a la pregunta 1
 No

La información de identificación personal no se hará pública y solo se divulgará de acuerdo con las leyes y regulaciones federales.
 Puede optar por responder a esta encuesta o no. Si decide no hacerlo, esto no afectará los beneficios que recibe. Puede observar un número en la contraportada de esta encuesta. Este número SÓLO se usa para informarnos si devolvió la encuesta para que no tengamos que enviarle recordatorios.
 Si desea obtener más información sobre este estudio, llame al 1-888-797-3605.

1. Nuestros registros muestran que usted está ahora en Partnership HealthPlan of California.
 Sí → En caso afirmativo, vaya a la pregunta 1
 No

2. ¿Cuál es el nombre de su plan de salud?
 (En letra de imprenta)

SU ATENCIÓN MÉDICA EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES

Estas preguntas se refieren a su propia atención médica en una clínica, servicio de emergencia o consulta médica. Esto incluye la atención que recibió en persona, por teléfono o por video. No incluye la atención que recibió cuando pasó la noche en un hospital. No incluye los momentos en que fue a las visitas de atención dental.

3. En los últimos 6 meses, ¿tuvo alguna enfermedad, lesión o afección que necesitara atención inmediata?
 Sí
 No → Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 5

4. En los últimos 6 meses, cuando necesitó atención de inmediato, ¿con qué frecuencia recibió atención tan pronto la necesitó?
 Nunca
 A veces
 Usualmente
 Siempre

5. In the last 6 months, did you make any in person, phone, or video appointments for a check-up or routine care?
 Sí
 No → Si la respuesta es No, vaya a la pregunta 7

6. En los últimos 6 meses, ¿con qué frecuencia obtuvo una cita para un chequeo o atención de rutina tan pronto como la necesitó?
 Nunca
 A veces
 Usualmente
 Siempre

Experiencia del miembro 2023

**Resultados de la encuesta
para la evaluación del
consumidor sobre
proveedores y sistemas de
atención médica (CAHPS®)**



Experiencia del miembro adulto

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA ADULTOS Tamaño de la muestra 3,375 Devoluciones totales 510		Desempeño de la encuesta
Medida de calificación	Calificación del plan de salud (% 8, 9, 10)	
	Calificación de toda la atención médica (% 8, 9, 10)	
	Calificación del médico personal (% 8, 9, 10)	
	Calificación del especialista visto con más frecuencia (% 8, 9, 10)	
Medidas combinadas	Obtención de la atención necesaria (% siempre o generalmente)	
	Obtención de la atención rápidamente (% siempre o generalmente)	
	Coordinación de la atención (% siempre o generalmente)	
	Servicio al cliente (% siempre o generalmente)	

Experiencia del miembro menor

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE NIÑOS Tamaño de la muestra 4,125 Devoluciones totales 659		Desempeño de la encuesta
Medida de calificación	Calificación del plan de salud (% 8, 9, 10)	
	Calificación de toda la atención médica (% 8, 9, 10)	
	Calificación del médico personal (% 8, 9, 10)	
	Calificación del especialista visto con más frecuencia (% 8, 9, 10)	
Medidas combinadas	Obtención de la atención necesaria (% siempre o generalmente)	
	Obtención de la atención rápidamente (% siempre o generalmente)	
	Coordinación de la atención (% siempre o generalmente)	
	Servicio al cliente (% siempre o generalmente)	

Experiencia del miembro 2023

Quejas o apelaciones
presentadas por los
miembros



Quejas presentadas por los miembros

QUEJAS

PRESENTACIONES TOTALES DE CASOS

↑ Año tras año

UMBRAL DE CATEGORÍA DE NCQA

- Acceso
- Actitud/servicios
- Facturación/Financiero
- Calidad de la atención
- Calidad del consultorio del proveedor

Período: Anual 2022 vs 2023								
	Período anterior: 2022			Período actual:2023				
Categoría de NCQA	Membresía promedio de PHC	Quejas	Quejas c/1,000	Membresía promedio de PHC	Quejas	Quejas c/1,000	Umbral	¿Se alcanzó el umbral?
Acceso	638,303	1,055	1.65	678,546	1,526	2.25	1.82	No
Actitud/servicios		1,278	2.00		1,752	2.58	2.20	No
Facturación/Financiero		113	0.18		106	0.16	0.19	Sí
Calidad de la atención		106	0.17		186	0.27	0.18	No
Calidad del consultorio del proveedor		4	0.01		2	0.00	0.01	Sí
TOTAL		2,556	4.00		3,572	5.26	4.40	No

APELACIONES Y QUEJAS DE SEGUNDO NIVEL

PRESENTACIONES TOTALES DE CASOS

↓ Año tras año

UMBRAL DE CATEGORÍA DE NCQA

- Acceso
- Actitud/servicios
- Facturación/Financiero
- Calidad de la atención
- Calidad del consultorio del proveedor

Período: Anual 2022 vs 2023								
	Período anterior: 2022			Período actual:2023				
Categoría de NCQA	Membresía promedio de PHC	Appeals & SLG	Appeals & SLGs c/1,000	Membresía promedio de PHC	Appeals & SLG	Appeals & SLGs c/1,000	Umbral	¿Se alcanzó el umbral?
Acceso	638,303	332	0.52	678,546	350	0.52	0.57	Sí
Actitud/servicios		47	0.07		33	0.05	0.08	Sí
Facturación/Financiero		382	0.60		297	0.44	0.66	Sí
Calidad de la atención		1	0.00		9	0.01	0.00	No
Calidad del consultorio del proveedor		0	0.00		0	0.00	0.00	Sí
TOTAL		762	1.19		689	1.02	1.31	Sí

Experiencia del miembro

2023 Resumen de la experiencia de los miembros

Áreas que queremos mejorar

Acceso
a la
atención
médica

Experiencia
del
miembro

Experiencia
con
el plan
de salud

- **Mantener nuestro enfoque en:** acceso, calificación del plan de salud y experiencia del miembro
- **Escucha activa:** escuchar a los miembros y las comunidades a través de encuestas adicionales, además del personal de primera línea de Partnership
- Abordar la comprensión de los miembros sobre su cobertura de salud y reducir las fuentes de insatisfacción de los miembros

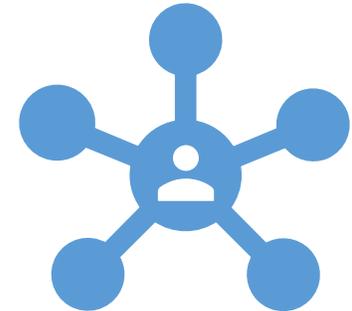
En qué estamos trabajando

Acceso a la atención

- Hablar con el personal y los médicos de la red para recopilar información sobre cómo ayudar a apoyar y mejorar el acceso a la atención

Experiencia con el plan de salud

- Mejorar la forma en que nos comunicamos con los miembros
- Continuar compartiendo información de beneficios con los miembros y médicos de la red a las cuatro preguntas más frecuentes sobre la cobertura de beneficios
- Mejorar la forma en que los miembros interactúan con Partnership



¿Preguntas?



**Envíenos un correo electrónico a:
PHC_CAHPs@Partnershiphp.org**

Foro abierto





Próxima reunión

12 de junio de 2025

Desde el mediodía
hasta las 2:00 p. m.

