

**Member Advisory Committee (MAC)
San Francisco Health Plan**

www.sfhp.org

Agenda de la reunión

Miércoles, 2 de septiembre de 2026
10:00 AM a 12:00 PM

Lugar

Oficina de San Francisco Health Plan

Núm.	Punto de la agenda	Facilitador	Hora
1	Inicio de la reunión	Copresidentes	2 minutos
2	Aprobación de las actas: Reunión del MAC 10 de junio de 2026	Copresidentes	2 minutos
3	Anuncios de los copresidentes: Registro y actualizaciones de los miembros	Copresidentes	15 minutos
4	Actualizaciones del CEO		15 minutos
5	Actualizaciones de los Comités de SFHP: Informe sobre la Junta Directiva Reunión del 16 de junio de 2026	Copresidentes	10 minutos
6	Actualizaciones sobre el presupuesto de Medi-Cal y Get Out the Care		25 minutos
7	Resultados de la encuesta CAHPS		25 minutos
8	Campañas y estrategias de marketing		20 minutos
9	Cierre de la sesión	Copresidentes	5 minutos

Actas de la reunión del Member Advisory Committee (MAC)

1. Inicio de la reunión

- Se dio inicio a la reunión.

2. Aprobación de actas anteriores

- El acta de la reunión anterior fue revisada y aprobada.

3. Anuncios de los copresidentes: Registro y actualizaciones de los miembros

- Los miembros del MAC analizaron una solicitud de artículos promocionales para el equipo.

4. Actualizaciones del CEO

- Cambios en las políticas de UIS y requisitos del DHCS
- SFHP proporcionó actualizaciones sobre los cambios en las políticas de UIS.
- SFHP está respondiendo a los nuevos requisitos del Department of Health Care Services (DHCS).
- La conversación se centró en las tendencias de inscripción y en el papel que pueden desempeñar los miembros del MAC para promover el conocimiento y la participación de los miembros.

5. Actualizaciones de los Comités de SFHP

Junta Directiva

- Revisó y aprobó el presupuesto para el año fiscal 2026-27.
- Analizó los nuevos requisitos laborales y las políticas actualizadas de UIS.
- Campaña de contacto para la retención de miembros
- SFHP compartió actualizaciones sobre su campaña de contacto para la retención de miembros.
- Se alentó a los miembros a identificar organizaciones con las que SFHP debería colaborar para las actividades de contacto.

Comité para el Mejoramiento de la Calidad y Equidad en Salud (QIHEC)

- Las siete medidas de calidad de la atención cumplieron con los objetivos de desempeño.
- Más miembros participaron en los servicios de tratamiento para el consumo de sustancias.
- Se informó una mejora en las medidas de IHA, DEV y TFL.
- SFHP está desarrollando programas de incentivos para proveedores e informes mensuales para identificar a los miembros que deben recibir atención.
- SFHP está preparando su Plan de Reinversión Comunitaria para presentarlo ante el estado.
- Los miembros señalaron que los programas de incentivos han sido particularmente eficaces para los clientes del Curry Senior Center.

6. Actualizaciones sobre el presupuesto de Medi-Cal y campaña Get Out the Care

A. ¿Qué ha escuchado sobre los cambios en Medi-Cal?

- Los miembros compartieron lo que saben y sus inquietudes con respecto a los próximos cambios:
- Un miembro afirmó: "Los requisitos laborales entrarán en vigor el 1/1/27".
- Los miembros expresaron inquietudes sobre los costos, con comentarios como "Tenemos que pagar" y "No tendremos cobertura o tendremos que pagar más".
- Se plantearon preguntas sobre Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS) en comparación con Healthy San Francisco.

- B. ¿Qué preguntas haría si recibiera una carta sobre estos cambios?
- Los miembros preguntaron si habría cargos por servicios básicos de laboratorio y atención preventiva. SFHP explicó que el acceso a UIS podría depender de si el PCP del miembro participa en FFS.
 - Todos los miembros de Medi-Cal deberán completar una nueva verificación de elegibilidad cada seis meses.
 - Los miembros preguntaron cuándo determinarían las clínicas si participarán en FFS. SFHP indicó que se espera recibir más información próximamente.
 - Los PCP dirigirán a los miembros a especialistas que participen en FFS.
 - SFHP aclaró que se espera que solo los miembros de UIS, y no todos los miembros de Medi-Cal, pasen a FFS.
- C. ¿Qué beneficios son más importantes para usted y su familia?
- Servicios dentales
 - Atención quiropráctica
 - Exámenes físicos anuales
 - Fisioterapia
 - Pruebas de diagnóstico, incluidas radiografías y resonancias magnéticas
 - Los miembros preguntaron qué sucedería con los miembros de UIS que ya tienen afecciones crónicas. SFHP informó que, por lo general, los especialistas de UCSF y las clínicas del condado continuarán atendiendo a los pacientes que ya tienen a su cargo, aunque es posible que algunos especialistas no estén aceptando pacientes nuevos.
 - Los miembros recomendaron desarrollar materiales que indiquen: "Nos importa y queremos ayudarle".
- D. ¿Qué cambios le preocupan más?
- Varios miembros solicitaron mayor claridad sobre los posibles "cargos".
 - SFHP explicó que ya no tendrá acceso a la información de los miembros que pasen a FFS, ya que esos miembros serán administrados por el estado.
 - Los miembros preguntaron si habría fondos o mecanismos para hacer un seguimiento de los miembros de UIS después de que pasen a FFS. SFHP indicó que no podrá hacer un seguimiento de los exmiembros una vez que dejen de tener cobertura de SFHP. El condado de San Francisco podría hacer un seguimiento de los miembros de UIS a través de otros sistemas.
 - Los futuros informes y recuentos de miembros de SFHP no incluirán a los miembros que pasen a FFS.
 - Los miembros del MAC analizaron la necesidad de organizar y compartir información dentro de sus comunidades.
- E. ¿Qué dificultad completa los trámites de Medi-Cal?
- Los requisitos de redeterminación cada seis meses.
 - Los nuevos requisitos laborales y las preguntas relacionadas con la elegibilidad para Medi-Cal.
 - HSA ofrece un portal para identificar oportunidades de voluntariado y empleo.
 - SFHP está explorando maneras de conectar a los miembros con el portal de HSA.
 - Los miembros solicitaron que se comparta el enlace de HSA con los miembros del MAC para que puedan distribuirlo en sus comunidades.
- F. ¿Dónde acuden las personas de su comunidad para recibir ayuda?

- Community Care Partners/Peer Support proporcionará servicios de contacto y ayudará a los miembros a inscribirse en servicios como CalFresh.
- Entre las organizaciones comunitarias mencionadas se encuentran:
 - Rafiki Coalition (Bayview)
 - Unidos en Salud (Mission)
 - Code Tenderloin
 - Episcopal Community Services (Crocker Amazon)
 - Curry Senior Center

La conversación adicional incluyó:

- Los miembros preguntaron cuánto tiempo continuaría la campaña Get Out the Care. SFHP indicó que se espera que la campaña continúe hasta febrero de 2027.
- Los miembros expresaron interés en realizar trabajo voluntario. Hay oportunidades de voluntariado disponibles de martes a sábado, de 2:00 p.m. a 7:00 p.m. Las personas interesadas deben presentar una solicitud a través de organizaciones comunitarias participantes.
- Los miembros preguntaron quiénes estarían exentos de los futuros requisitos laborales. SFHP señaló que las normas aún no se han definido.
- Los miembros sugirieron colaborar con "audiencias cautivas" para mejorar las actividades de contacto. SFHP confirmó que se están explorando estas oportunidades.

7. Resultados de la encuesta CAHPS

A. ¿Qué se considera un acceso "fácil" a la atención médica?

- Algunos miembros informaron tener dificultades para comunicarse con los proveedores y programar citas.
- Otros miembros informaron experiencias positivas al usar MyChart, incluida la posibilidad de programar citas y recibir respuestas en aproximadamente 48 horas, particularmente a través de UCSF.
- Los miembros señalaron que obtener citas con especialistas puede llevar una cantidad considerable de tiempo.
- Un miembro sugirió utilizar comunicaciones que indiquen: "Queremos mejorar su experiencia con la atención médica" y alentó a los miembros a usar MyChart y otros canales de comunicación.
- La conversación adicional incluyó brindar información a los miembros sobre cómo se califican las encuestas CAHPS y alentarlos a calificar adecuadamente sus experiencias (con una puntuación de 9 o 10).

B. ¿Cómo se informa sobre los cambios en su cobertura de salud?

- Sitio web de SFHP
- Reuniones del MAC
- Comunicaciones de Medi-Cal
- Redes sociales
- Entre las sugerencias adicionales para las actividades de contacto se incluyeron:
 - Anuncios en autobuses y Muni, particularmente en Tenderloin.
 - Códigos QR con enlaces a recursos adicionales.
 - Sesiones informativas virtuales y ferias de salud con acceso por Zoom.
 - Videos de YouTube que expliquen la redeterminación de Medi-Cal.

- Carteles multilingües con códigos QR.
 - Actividades de contacto a través de escuelas primarias.
 - Los miembros señalaron que algunas personas buscan información sobre la cobertura de salud únicamente cuando surge una necesidad urgente y sugirieron aumentar la visibilidad mediante publicidad en el transporte público.
- C. ¿Su PCP comparte información con los especialistas?
- Un miembro informó haberse sentido presionado por un especialista para someterse a una cirugía y haber tenido dificultades para obtener una derivación a otro especialista y acceder a servicios de fisioterapia.
 - Los miembros señalaron que los servicios de interpretación durante las llamadas telefónicas pueden aumentar los tiempos de espera y generar demoras en la comunicación.
 - Los procesos de derivación se identificaron como una barrera importante para recibir atención de manera oportuna.
 - Los miembros sugirieron proporcionar a los proveedores prácticas recomendadas para las derivaciones.
 - Los miembros recomendaron realizar transferencias directas entre proveedores y especialistas para mejorar la continuidad de la atención.

8. Campañas y estrategias de marketing

- A. ¿Cómo se enteró de SFHP?
- La mayoría de los miembros informó haberse enterado de SFHP mientras solicitaba beneficios.
- B. ¿Ha visto anuncios de SFHP? ¿Dónde deberíamos agregar anuncios?
- Los miembros informaron haber visto anuncios en el centro de la ciudad, pero con menor frecuencia en el distrito de Sunset.
 - Los miembros señalaron que los anuncios de SFHP ya aparecen dentro de los autobuses.
 - Entre los lugares sugeridos para realizar actividades adicionales de contacto se incluyeron:
 - 16th Street y Mission
 - Exterior de los autobuses
 - Universidades
 - Centro LGBTQ en Market Street
 - Mercados de agricultores
 - Bibliotecas
 - Gimnasios
- C. ¿Qué plataformas de redes sociales utiliza?
- Los miembros informaron utilizar:
 - YouTube
 - WeChat
 - Instagram
 - TikTok
 - LinkedIn
- D. ¿Qué otros materiales de marketing serían útiles?
- Folletos pequeños que puedan llevarse en el bolsillo.

- Materiales que expliquen que existen varias opciones de planes de Medi-Cal y destaquen las fortalezas de SFHP. Un miembro sugirió un mensaje que "les diga a las personas que hay tres opciones para Medi-Cal y que SFHP es la mejor".

E. ¿Qué hemos pasado por alto?

- Escuelas primarias
- Escuelas intermedias
- Calcomanías con códigos QR
- Periódicos
- Folletos desplegables en las salas de espera de las clínicas
- Información sobre "clínicas en su área"
- Entre los comentarios adicionales se incluyeron:
 - El contenido de las redes sociales parece genérico y debería incluir más historias y testimonios centrados en las personas.
 - Los miembros del MAC deberían aparecer en los canales de redes sociales de SFHP.
 - Las redes sociales deberían incluir más actualizaciones, contenido educativo e información sobre cómo realizar distintos trámites.

F. ¿Qué podemos hacer mejor?

- Corregir los enlaces del sitio web que no funcionan.
- Colaborar con organizaciones comunitarias en campañas en las redes sociales.

G. ¿Con qué organizaciones comunitarias (CBO) debería colaborar SFHP?

- Project Homeless Connect
- Curry Senior Center
- YMCA
- Sunday Streets
- Mercados de los agricultores

9. Cierre

Se dio por terminada la reunión.

Tenga en cuenta las próximas reuniones de SFHP:

Comité para el Mejoramiento de la Calidad y Equidad en Salud: 3 de septiembre de 2026

Junta Directiva: 16 de septiembre de 2026

Información sobre reuniones accesibles: Los lugares de reunión son accesibles en silla de ruedas. Para solicitar una adaptación, como interpretación de ASL, materiales y folletos en formato electrónico u otras adaptaciones, póngase en contacto con:

[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Avisé con al menos **48 horas** de antelación para ayudar a garantizar la disponibilidad.