Member Advisory Committee (MAC)
San Francisco Health Plan
www.sfhp.org

Agenda de la reunión
Miércoles, 4 de noviembre de 2026
10:00 AM a 12:00 PM

Lugar
Oficina de San Francisco Health Plan
[redacted]

Núm.	Punto de la agenda	Facilitador	Hora
1	Inicio de la reunión	Copresidentes	2 minutos
2	Aprobación de las actas: Reunión del MAC 2 de septiembre de 2026	Copresidentes	2 minutos
3	Anuncios de los copresidentes	Copresidentes	15 minutos
4	Actualizaciones del CEO	[redacted]	15 minutos
5	Actualizaciones de los Comités de SFHP: Informe sobre QIHEC 3 de septiembre de 2026 Informe sobre la Junta Directiva 16 de septiembre de 2026	Copresidentes	10 minutos
6	Cómo presentar una queja o apelación y revisión de los registros de quejas y apelaciones	[redacted]	25 minutos
7	Plan anual de difusión y educación sobre salud mental	[redacted]	25 minutos
8	Servicios y apoyo de farmacia relacionados con los medicamentos	[redacted]	20 minutos
9	Cierre de la sesión	Copresidentes	5 minutos

Tenga en cuenta las próximas reuniones de SFHP:
Junta Directiva: miércoles, 18 de noviembre de 2026
Reunión del MAC (Fiesta de Navidad): martes, 1 de diciembre de 2026
Comité para el Mejoramiento de la Calidad y la Equidad en Salud: jueves, 10 de diciembre 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] Avise con al menos **48 horas** de antelación para ayudar a garantizar la disponibilidad.

Actas de la reunión del Member Advisory Committee (MAC)

1. **Inicio de la reunión**
    a. Se dio inicio a la reunión.
2. **Aprobación de actas anteriores**
    a. El acta de la reunión anterior fue revisada y aprobada
3. **Anuncios de los copresidentes**
    a. No hubo anuncios de los copresidentes
4. **Actualizaciones del CEO**
    a. Actualizaciones sobre las elecciones: Los cambios en el Congreso podrían generar cambios en las políticas en el futuro, pero llevará tiempo.
    b. Se aprobó el Plan de Inversión Comunitaria por parte de la Junta Directiva
5. **Actualizaciones de los Comités de SFHP:**
    a. Informe del QIHEC, 3 de septiembre de 2026
        i. CAHPS – Experiencia de atención: Todas las medidas han mejorado con respecto al año de medición anterior
        ii. Áreas de enfoque: Calificación del plan de salud y calificación del médico de atención primaria
        iii. Actualización sobre equidad en salud: Se registran tasas bajas de control de la diabetes en las comunidades afroamericanas y latinas
        iv. STARS: Actualmente, el programa Care Plus de SFHP tiene una calificación de 2.5 estrellas. SFHP creó un grupo de trabajo sobre STARS con el objetivo de alcanzar una calificación de 3.5 estrellas.
        v. Los miembros mostraron interés en el paquete de inscripción de Care Plus y en su tamaño.
    b. Informe de la Junta Directiva, 16 de septiembre de 2026
        i. SFHP obtuvo una calificación de 4.5 estrellas de NCQA.
6. **Cómo presentar una queja o apelación y revisión de los registros de quejas y apelaciones**
    a. Los miembros tienen derecho a presentar una queja o un reclamo si no están conformes con algún servicio de atención médica que reciben (por ejemplo, atención primaria, atención de especialistas, salud conductual, etc.).
    b. Los miembros pueden presentar quejas en línea, llamando al Departamento de Servicio al Cliente, en persona en el Centro de Atención de SFHP, enviando una carta a SFHP, completando un formulario de queja o directamente en el consultorio de su médico.
    c. ¿Qué desean los miembros después de presentar una queja?
        i. Los miembros mencionaron que desean que se encuentren soluciones y sentirse protegidos contra cualquier represalia.
    d. Los miembros pueden presentar una queja sin temor a sufrir represalias. Si

sienten que están siendo objeto de represalias, SFHP puede brindarles apoyo.

e. Los miembros recibirán un acuse de recibo de su queja en un plazo de 5 días calendario y una carta con la resolución en un plazo de 30 días calendario. Las quejas urgentes se resuelven en un plazo de 72 horas.
f. El equipo de Quejas investiga cada queja, lo que incluye revisar los expedientes médicos y comunicarse con el personal clínico.
g. Las quejas ayudan a SFHP a identificar tendencias relacionadas con los proveedores. Se alienta a los miembros a presentar quejas.
h. Las tendencias más frecuentes identificadas en 2025 son la comunicación deficiente, el acceso oportuno a la atención primaria y a los especialistas, y el transporte.
i. Los miembros pueden presentar apelaciones si no están de acuerdo con una decisión relacionada con su tratamiento médico.
j. SFHP tiene 30 días para tramitar las apelaciones. Las apelaciones urgentes se tramitan en un plazo de 72 horas.
k. La mayoría de las apelaciones se deniegan porque los formularios de autorización previa no se completan correctamente.
l. El equipo de Quejas y Apelaciones de SFHP revisa el registro de quejas y el registro de apelaciones.

7. Plan anual de difusión y educación sobre salud mental

a. Objetivo: Mejorar el acceso a los beneficios de salud mental.
b. El plan de difusión se actualiza anualmente.
c. En 2025, el MAC recomendó enviar una tarjeta postal con información de Carelon y distribuir materiales educativos a través de organizaciones comunitarias (CBO).
d. En 2026, SFHP llevó a cabo las siguientes iniciativas:
    i. Elaboró un nuevo folleto sobre salud conductual.
    ii. Compartió materiales educativos sobre salud con proveedores y clínicas.
    iii. Realizó campañas digitales dirigidas a promover el seguimiento después de las pruebas de detección de la depresión durante el AAPI, en mayo.
    iv. Incluyó información educativa sobre salud conductual en el boletín para miembros de invierno, verano y otoño.
e. Ideas que compartieron los miembros para el plan de difusión sobre salud conductual de 2027:
    i. Colocar carteles y distribuir volantes en las clínicas.
    ii. Compartir materiales educativos sobre salud conductual en las escuelas para abordar la salud conductual de los adolescentes.
    iii. Colaborar con más CBO, organizaciones sin fines de lucro, bibliotecas o gimnasios para organizar periódicamente talleres educativos sobre salud y bienestar.
        1. Otra opción es colaborar con grupos de NA o AA, como Positive Direction y Sister Program.
    iv. Realizar más actividades de difusión móvil en eventos locales.
        1. Algunos ejemplos son las caminatas contra el AIDS, las caminatas

de concientización sobre el cáncer y los eventos del Día de los Muertos.

v. Informar a los miembros del MAC sobre los próximos eventos en los que participará SFHP, para que puedan asistir y brindar su apoyo.
vi. Incluir mensajes en los materiales educativos sobre salud conductual que expliquen cómo encontrar al terapeuta adecuado y elegir el tipo de terapia más apropiado.
vii. Los miembros expresaron su agradecimiento por la inclusión del trastorno afectivo estacional (SAD) en el boletín para miembros. Esto les hizo sentir que no estaban solos en lo que estaban viviendo.
viii. Los miembros y el personal de SFHP expresaron interés en integrar la salud conductual y la salud física. Algunos ejemplos incluyen relacionar las deficiencias de vitamina D y hierro con la salud mental.

8. **Servicios y apoyo de farmacia relacionados con los medicamentos**
   a. Se trataron los beneficios de farmacia, incluyendo el servicio de farmacia por correo con entrega a domicilio; envasado de medicamentos en blíster; ampliación del suministro de medicamentos de 30 a 90 días, si se considera médicamente apropiado; y el beneficio de transporte para acudir a la farmacia y a las citas con el PCP.
   b. Se habló de otros beneficios de farmacia, como la adherencia al tratamiento y la conciliación de medicamentos.
      i. Adherencia al tratamiento: SFHP supervisa qué miembros no renuevan sus recetas y trabaja con los proveedores para alentarlos a hacerlo.
      ii. Conciliación de medicamentos: Cuando los miembros son hospitalizados, el equipo de farmacia revisa los medicamentos recetados para unificarlos, si es posible, y asegurarse de que no haya interacciones peligrosas entre ellos.
   c. SFHP cubre sin costo todos los medicamentos incluidos en la Lista de medicamentos (formulario). Los miembros pueden solicitar una decisión de cobertura o una excepción si el medicamento no figura en la lista.
   d. Los miembros preguntaron si SFHP sigue cubriendo las pruebas de COVID-19.
      i. Las pruebas de COVID-19 están cubiertas con autorización previa.
   e. Los miembros hablaron sobre el uso del beneficio de farmacia para obtener medidores de la presión arterial y medidores de glucosa en sangre. También expresaron inquietudes sobre la calibración de estos dispositivos.
   f. Los miembros manifestaron interés en recibir más información educativa sobre cómo controlar la presión arterial, los medidores de presión arterial y cómo calibrarlos.
9. **Cierre de la sesión**