

ORDEN DEL DÍA DE LA REUNIÓN

Nombre de la reunión/proyecto: Reunión del Comité Asesor de la Comunidad

Objetivo de la reunión: el Comité Asesor de la Comunidad (Community Advisory Committee, CAC) defiende a los miembros al garantizar que Partnership HealthPlan of California dé una respuesta para las diversas necesidades de atención médica de todos los miembros.

Fecha: 11 de septiembre de 2025

Hora: desde el mediodía hasta las 2:00 p. m.

Lugares de reunión:

- Humboldt - 1036 5th Street, Suite E, Eureka, CA 95501
- Placer - 281 Nevada Street, Auburn, CA 95603
- Shasta - 2525 Airpark Drive, Redding, CA 96001
- Solano - 4605 Business Center Drive, Fairfield, CA 94534
- Sonoma - 495 Tesconi Circle, Santa Rosa, CA 95401

Lugares de reunión alternativos:

- Plumas Bank – 900 Mangrove Avenue, Chico, CA 95926
- Northeastern Rural Health Clinics – 1850 Spring Ridge Drive, Susanville, CA 96130
- Modoc Medical Center – 1111 N Nagle Street, Alturas, CA 96101

Tema	Descripción	Página
1) Bienvenida/propósito de la reunión <i>Hora: 12:00 (5 minutos)</i> <i>Orador: Ryan Ciulla</i>	Inicio de la reunión y directrices, seguidas de la descripción del CAC y su propósito, el mapa de oficinas regionales en el condado y la representación de los miembros.	5
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 del CAC y proporcionar un recordatorio sobre el reclutamiento en curso. Pregunta introductoria: <i>¿Qué prefiere? ¿Tarta de calabaza o tarta de manzana?</i>	6

Tema	Descripción	Página
3) Aprobación del acta de junio de 2025 <i>Hora: 12:20 (5 minutos)</i> <i>Oradora: Melissa Schumann</i>	Se requiere que un miembro del CAC presente una moción para aceptar el acta de junio de 2025 y que otro miembro apoye la moción.	7-17
4) Seguimiento de la reunión del CAC de junio de 2025 <i>Hora: 12:25 (5 minutos)</i> <i>Orador: Ryan Ciulla</i>	Se completó el seguimiento de todos los asuntos de la reunión de junio de 2025.	18
5) Informe sobre la reunión de la Junta <i>Hora: 12:30 (10 minutos)</i> <i>Oradores: Belle Knight, Brion Burkett y Marcelo "Nunie" Matta</i>	Los representantes de la Junta de la Comunidad brindan información actualizada sobre la reunión de la junta	19
6) Actualización de Partnership <i>Hora: 12:40 (20 minutos)</i> <i>Oradora: Sonja Bjork</i>	Breve resumen de las actualizaciones del plan de salud.	20
7) Informe anual de reclamos y apelaciones <i>Hora: 1:00 (15 minutos)</i> <i>Oradora: Mori McLennan</i>	Presentación de reclamos de Partnership	21-36
8) Revisión de datos de disparidades en la salud <i>Hora: 1:15 (10 minutos)</i> <i>Orador: Mohamed A. Jalloh, Pharm.D</i>	Presentación sobre los datos de disparidades en la salud recopilados en la evaluación interna de Partnership	37-52
9) Partnership en la comunidad <i>Hora: 1:25 (5 minutos)</i> <i>Orador: Tim Sharp</i>	Actualización breve sobre los eventos comunitarios a los que asistieron los miembros del CAC.	53-56

Tema	Descripción	Página
10) Plan de divulgación y educación acerca de la salud mental <i>Hora: 1:30 (10 minutos)</i> <i>Orador: Brandon Yadi</i>	Presentación sobre el Plan de divulgación y educación para miembros del Departamento de Salud Conductual de Partnership	57-65
11) Descripción general de Children's Services (Servicios para Niños) <i>Hora: 1:40 (5 minutos)</i> <i>Oradora: Kelly Stone</i>	Breve resumen de Children's Services (Servicios para Niños)	66-68
12) Foro abierto <i>Hora: 1:45 (15 minutos)</i> <i>Oradores: todos</i>	Todos los miembros del comité y los miembros del público pueden dirigirse al comité sobre cualquier tema distinto al orden del día, que sea de interés para el público y que esté dentro de la jurisdicción temática del comité.	69
13) Próxima reunión	11 de diciembre de 2025 Desde el mediodía hasta las 2 p. m.	70

Se podrá grabar esta reunión abierta y pública. Toda grabación de audio o video de esta reunión hecha por Partnership HealthPlan of California o bajo su dirección está sujeta a inspección según la Ley de Registros Públicos (Public Records Act) y se entregará sin cargo, a pedido. Toda 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 a menos de 72 horas de la reunión están disponibles para inspección pública en el mismo momento en que se distribuyen a todos los miembros o a la mayoría de los miembros del comité. El Comité Asesor de la Comunidad ha designado al coordinador del Comité Asesor de la Comunidad 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 de la Comunidad y la documentación de respaldo están disponibles para su revisión de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en todas las oficinas regionales de Partnership (consulte las ubicaciones arriba). También se pueden encontrar en línea en www.partnershiphp.org. Las salas de reuniones de Partnership 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 quieran solicitar un formato alternativo para el orden del día, el aviso de la reunión, el paquete del orden del día u otros escritos que pudieran distribuirse en la reunión, se deben comunicar 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 coordinador del Comité Asesor de la Comunidad hacer arreglos razonables para garantizar la accesibilidad a esta reunión y a los



Comité Asesor de la Comunidad

Melissa Schumann y Ryan Ciulla

11 de septiembre de 2025

Bienvenida/propósito de la reunión

Melissa Schumann, gerente de Servicios para Miembros



Representación comunitaria por condado

Butte: Adrene, Eli, William

Colusa: Susan

Humboldt: Christina, Jennifer “Jenny”, Margaret

Lake: Sidnee

Lassen: Ellen

Marin: Jaime, Jason

Modoc: Lee

Napa: Beverly

Nevada: Harry “Scott”, Raichael

Placer: Brion

Shasta: Belle, Joy, Wendy

Solano: Catherine, Claire, Eugene, Jeanette, Sol

Sonoma: Guadalupe, Michael, Sandra, William “Bill”

Tehama: Fanechka

Yolo: Lulu, Marcelo “Nunie”

Yuba: Jackie

Lugares vacantes en el condado

Del Norte	Glenn	Mendocino
Plumas	Sierra	Siskiyou
	Sutter	Trinity

Presentaciones

Melissa Schumann y Ryan Ciulla, gerentes de Servicios para Miembros

Pregunta introductoria:

¿Esto o aquello?

¿Prefieres el pay de calabaza o el de manzana?



Aprobación del acta de la reunión de junio de 2025

Melissa Schumann, gerente de Servicios para Miembros





ACTA de REUNIÓN

Nombre de la reunión: Reunión del Comité Asesor de la Comunidad

Fecha: 12 de junio de 2025

Hora: desde el mediodía hasta las 2 p. m.

Ubicaciones de Partnership:

- 4605 Business Center Drive, Fairfield, CA 94534 (Salas de conferencias A, B, C)
- 2525 Airpark Drive, Redding, CA 96001 (Sala de conferencias 1036 Airpark) 5th Street Suite E, Eureka, CA 95501 (Sala de conferencias Sue_meg)
- 495 Tesconi Circle, Santa Rosa, CA 95401 (Sala de conferencias Santa Rosa)
- 2760 Esplanade Suite 130, Chico, CA 95973 (Sala de conferencias)

Ubicación alternativa:

- Chapa-De Indian Health Clinics – 11660 Atwood Drive, Auburn, CA 95603
- Northeastern Rural Health Clinics – 1850 Spring Ridge Drive, Susanville, CA 96130
- Modoc Medical Center – 1111 N Nagle Street Alturas, CA 96101

Asistentes de Partnership HealthPlan: Amanda Peters, Anthony Sackett, Brandi Walker, Brent Weinberg, Cassandra McAuliffe, Celena Donahue, Chelsea Breshears, Cyress Mendiola, Dr. DeLorean Ruffin, Donnita Domingue, Edna Villaseñor, Gabrielle Breshears, Greg Cafiero, Ileana Hernandez, James Legere, Jaronna Jackson, Jay Navarrete, Jill Blake, Jocelyn Hooper, Joel Beatty, John Lemoine, Jon Crnkovic, Kathryn Power, Katrina Tagle, Krystal Johnson, Leigha Andrews, Madison Clark, Marta Ford, Melissa Corralejo, Melissa Schumann, Monika Brunkal, Rebecca Stark, Reyna Ortiz, Ruth Hancock, Ryan Ciulla, Tabitha Dean, Tammi Lidie, Tara Logan, Tim Sharp, Tommee Naenphan, Vicky Klakken

Asistentes del Comité: Becky Sherman, Belle Knight, Beverly Franklin, Catherine Collins, Christina Thompson, Eli Seigel, Ellen Payton, Guadalupe Alvarado, Harry “Scott” Boggs, Jackie Berg, Jeanette Perez, Jennifer “Jenny” Bentrin, Lee Walton, Lulu Zhang, Marcelo “Nunie” Matta, Margaret Sager, Michael Strain, Miyiosha “Mimi” Aubrey, Wendy Longwell, William “Bill” Remak

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>1) Bienvenida / Propósito de la reunión <i>Orador: Ryan Ciulla</i></p>	<p>Ryan Ciulla, gerente de Servicios a los Miembros, abrió la reunión dando la bienvenida a todos los asistentes y repasando las pautas básicas de la reunión. Se recordó a los asistentes que el propósito del Comité Asesor de la Comunidad (CAC) es servir de nexo entre Partnership HealthPlan y sus miembros. El CAC proporciona un foro para tratar inquietudes y temas importantes, asegurando que los miembros puedan expresar su opinión. El comité proporciona un espacio valioso para abordar los problemas y ayuda a garantizar que Partnership responda a las diversas necesidades de atención médica de todos sus miembros.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>2) Presentaciones <i>Oradores: Melissa Schumann y Ryan Ciulla</i></p>	<p>Los miembros del CAC en todos los lugares de reunión se presentaron a sí mismos y al condado que representan.</p> <p>Los miembros también respondieron a la pregunta introductoria: <i>¿Qué se van a servir? ¿Té helado o limonada?</i></p>	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>3) Aprobación del acta de marzo de 2025 <i>Oradora: Melissa Schumann</i></p>	<p>Se revisó y aprobó el acta de la reunión de marzo de 2025.</p>	<p>Votación: Marcelo “Nunie” Matta votó a favor de aprobar el acta, Ellen Payton también votó a favor de aprobar el acta.</p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>4) Seguimiento de la reunión del CAC de marzo de 2025 Oradora: <i>Melissa Schumann</i></p>	<p>Melissa Schumann, gerenta de Servicios a los Miembros, proporcionó respuestas a las preguntas de seguimiento de la reunión del CAC de marzo de 2025.</p> <p>Wendi Davis solicitó que los miembros del comité ayuden a Partnership informándoles a los miembros de sus comunidades que pueden recibir mensajes de texto de Partnership, y que los alienten a leer esos mensajes.</p> <p>Lulu Zhang recibió un mensaje de texto de Partnership en el que se indicaba que ofrecían un beneficio de asesoramiento profesional de enfermería; y solicita que se incluya un marcador de verificación en estos mensajes. Esto ayudará a los miembros a confirmar que son mensajes reales y no una estafa.</p> <p>Wendy Longwell recomendó que los miembros llamen a Partnership después de recibir el mensaje de texto para verificar que el mensaje sea real, y luego agenden el número en sus teléfonos.</p>	<p><i>Wendi Davis informó que los mensajes de texto de Partnership comenzarán con el texto “Mensaje importante de Partnership HealthPlan”, pero preguntará si existe un proceso de verificación que se pueda implementar para identificar mejor estos mensajes.</i></p> <p><i>Wendi Davis compartió que los números desde los que se envían estos mensajes de texto son rotativos, pero verificará esto.</i></p>
<p>5) Cambios en la composición del CAC Orador: <i>Ryan Ciulla</i></p>	<p>Ryan Ciulla, gerente de Servicios a los Miembros, entregó a Becky Sherman una placa conmemorativa por sus 11 años de servicios dedicados al CAC. El compromiso y los aportes de Becky Sherman dejan una huella imborrable que seguirá inspirando al comité en los años venideros.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>6) Informe sobre la reunión de la Junta <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>Wendi Davis, directora de Operaciones, ofreció una síntesis de la jornada especial celebrada por la Junta de Comisionados de Partnership en abril de 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compartió que el gobierno federal y los gobiernos estatales están realizando cambios en el programa Medicaid. • Anteriormente, muchas personas tenían una cobertura limitada, por ejemplo, solo servicios de emergencia o por embarazo o no estaban cubiertas en absoluto, pero ahora sí lo están. • En los últimos 10 a 15 años, California ha trabajado activamente para reducir el número de personas sin seguro. <p>Michael Strain preguntó cuándo se llevará a cabo la próxima reunión de la junta en la oficina de Santa Rosa. Wendi Davis informó que las reuniones de la junta se realizan cada dos meses en todas las oficinas de Partnership. Desde la ampliación, el personal ejecutivo se ha esforzado por mantener la representación en cada oficina, en lugar de centralizar su presencia en una sola ubicación.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>7) Actualización de Partnership <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>Wendi Davis, directora de Operaciones, compartió las novedades de Partnership.</p> <p>Wendi Davis anunció la decisión de posponer la implementación del nuevo sistema de reclamaciones de Partnership. Wendi comentó que todavía hay que realizar algunas mejoras, y que se necesita más tiempo para la implementación. Con el aplazamiento del nuevo sistema de reclamaciones, también habrá un retraso en el nuevo sistema de gestión de casos y en el programa Medicare Advantage de Partnership. Se espera que Partnership Advantage entre en funcionamiento el 1 de enero de 2027.</p>	<p><i>Ninguno</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>7) Actualización de Partnership (continuación) <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>Harry “Scott” Boggs preguntó si Partnership estaba cubriendo los pagos de Medigap para personas mayores. Wendi Davis explicó el proceso de coordinación de beneficios para los miembros con Medicare y Partnership (Medi-Cal).</p> <p>William “Bill” Remak advirtió que hay miembros que son atendidos por proveedores fuera de la red. Wendi Davis explicó que los miembros de Partnership con Medicare como cobertura primaria pueden ser atendidos por proveedores fuera de la red y Partnership debe coordinar los beneficios. También explicó que no está permitido que un proveedor facture al miembro en lugar de facturar a Partnership. Wendi Davis y Ryan Ciulla aconsejaron a William “Bill” Remak que se pusiera en contacto con el departamento de Servicios a los Miembros de Partnership cuando ocurriera esto para que se investigue el problema de facturación.</p> <p>Jennifer “Jenny” Bentrin preguntó si estos aplazamientos afectarán la implementación de la aplicación de Transporte de Partnership. Wendi Davis compartió que Partnership está proporcionando casi 130,000 viajes cada mes y está evaluando formas de acelerar el proceso de programación de viajes. Compartió que Partnership ha realizado una prueba piloto de la aplicación con casi 1,000 viajes en un área limitada. El programa piloto se expandirá a los miembros del condado de Solano antes de extenderse a todos los condados de Partnership. Compartió que la aplicación permitirá a los miembros solicitar viajes y realizar un seguimiento del progreso antes de que llegue el vehículo de su viaje. La aplicación aún no permitirá que los miembros soliciten reembolso. Wendi Davis alentó a los miembros a seguir llamando al departamento de Transporte con anticipación para solicitar el reembolso.</p> <p>Marcelo “Nunie” Matta informó que no es un usuario individual y necesita adaptaciones para que un ayudante lo acompañe, y preguntó si la</p>	

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>7) Actualización de Partnership (continuación) <i>Oradora: Wendi Davis</i></p>	<p>aplicación podrá permitir esta adaptación. Wendi Davis informó que la aplicación hará una serie de preguntas, incluidas cuántas personas asistirán con usted, si irán niños que necesiten asientos de seguridad, si tiene escalones en casa y cuántos, y si el miembro necesita una silla de ruedas. Partnership proporcionará transporte en función de las respuestas recibidas.</p> <p>Wendy Longwell preguntó si Partnership proporcionará capacitación para usar la aplicación porque es probable que muchas personas necesiten ayuda para aprender el nuevo proceso. Wendi Davis informó que habrá capacitación sobre cómo usar la aplicación.</p> <p>Jennifer “Jenny” Bentrim preguntó cómo ayudará la aplicación para obtener el reembolso del consumo de combustible y los gastos médicos de desembolso directo, y si los miembros podrán presentar la documentación a través de la aplicación. Wendi Davis explicó que la capacidad de enviar documentos a través de la aplicación no estará disponible de inmediato, pero se espera que lo esté en el futuro. Brandi Walker explicó que los miembros actualmente pueden enviar documentos por fax y correo electrónico.</p>	
<p>8) Anuncio del coordinador del CAC <i>Oradora: Melissa Schumann</i></p>	<p>Melissa Schumann, gerenta de Servicios a los Miembros, presentó a Gabrielle Breshears como la nueva coordinadora del CAC.</p> <p>Melissa Schumann proporcionó la dirección de correo electrónico del CAC para que los miembros se comuniquen con Gabrielle Breshears.</p> <p>Pueden comunicarse con Gabrielle Breshears al (530) 999-6986 o al cac@partnershiphp.org</p>	<p><i>Wendi Davis le pidió a Gabrielle Breshears que proporcionara su línea directa a todos los miembros del CAC.</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>9) El CAC en la comunidad Orador: <i>Ryan Ciulla</i></p>	<p>Ryan Ciulla, gerente de Servicios a los Miembros, brindó una breve actualización sobre los eventos comunitarios a los que asistieron los miembros del CAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a los Planes de atención administrada (MCP) de Medi-Cal de California para fortalecer los Comités Asesores de la Comunidad (CAC). • Servicios de recuperación de avanzada de Archway. 	<p><i>Ninguno</i></p>
<p>10) Actualización sobre Evaluación de salud comunitaria (CHA) y Planes de mejora de la salud comunitaria (CHIP) Oradora: <i>Monika Brunkal</i></p>	<p>Monika Brunkal, directora adjunta de Salud de la Población, presentó una breve reseña sobre el trabajo de CHA/CHIP que está llevando a cabo el departamento de Salud de la Población de Partnership. Monika compartió que se han completado las Hojas de trabajo colaborativo entre el Plan de Atención Administrada de Medi-Cal y la Jurisdicción de Salud Local en los 24 condados. Monika comentó varios objetivos en los cuales los condados están trabajando activamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lake: reducción de la tasa de consumo de tabaco en adultos • Colusa: aumento de la atención perinatal • Siskiyou: mejora de la salud mental perinatal mediante el aumento de la participación y las pruebas de detección de la depresión • Butte: aumento de las pruebas de detección de plomo en niños para alcanzar el punto de referencia del percentil 50 • Tehama: optimización de las visitas de telesalud para mejorar el acceso a la atención médica para las poblaciones más necesitadas <p>Marcello “Nunie” Matta preguntó quién determina los objetivos en cada condado. Monika Brunkal compartió que Partnership escucha las</p>	<p><i>Ninguno</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
	<p>necesidades de los condados, y los condados priorizan y eligen el objetivo, entonces Partnerships brinda el apoyo.</p> <p>Ellen Payton pidió aclaración sobre quién se comunica con Partnership con respecto a los objetivos que deben cumplirse en el condado de Lassen. Monika Brunkal compartió que, desde que comenzó este programa en 2023, Partnership se reúne constantemente con los departamentos de Salud de los condados en los 24 condados de Partnership.</p> <p>Jeanette Pérez pidió un breve resumen de los siete objetivos adicionales que se están gestionando en la actualidad. Monika Brunkal informó que, si bien actualmente no se disponía de un breve resumen de los siete objetivos, el objetivo general es tener un objetivo inteligente para cada condado.</p>	
<p>11) Descripción general del transporte Oradora: <i>Brandi Walker</i></p>	<p>Brandi Walker, gerenta de Transporte, brindó una descripción general del transporte y del proceso de reembolso a los miembros.</p> <p>Jackie Berg compartió su experiencia de recepción de reembolsos por transporte.</p> <p>Lulu Zhang preguntó si sería elegible para el reembolso si un familiar la llevara a la cita usando el automóvil de ella. Brandi Walker le informó a Lulu que es elegible para el reembolso; el conductor tendría que presentar su licencia de conducir junto con el registro y el seguro del automóvil.</p> <p>Lulu Zhang también preguntó si un miembro conduce por su cuenta a una cita fuera de la ciudad y tiene que pagar estacionamiento, si es elegible para solicitar un reembolso por esto. Brandi Walker averiguará esto y le informará a Lulu.</p>	<p><i>Brandi Walker comentó que hará una investigación y seguirá el tema con Jackie.</i></p> <p><i>Brandi Walker hará un seguimiento con Lulu para corroborar si a los miembros que conducen ellos mismos, sin otro conductor, se les puede reembolsar el</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
<p>11) Descripción general del transporte (continuación) <i>Oradora: Brandi Walker</i></p>	<p>Lulu Zhang pidió aclaraciones sobre el significado de los servicios de Transporte no médico porque el beneficio de Transporte de Partnership es para el transporte hacia y desde las citas médicas. Brandi Walker le informó a Lulu que el Transporte no médico se refiere al transporte que no requiere un vehículo médico.</p> <p>Miyiosha "Mimi" Aubrey preguntó por el cronograma para solicitar transporte. Brandi Walker respondió que los viajes se pueden programar para el mes actual y el siguiente.</p> <p>Raichael Stewart, una integrante del público, preguntó si existe un plazo obligatorio para que Partnership reembolse a los conductores designados. Brandi Walker informó que el plazo para que Partnership reembolse a los conductores es de 60 días, después de que se hayan recibido todos los documentos requeridos.</p> <p>Raichael Stewart, una integrante del público, preguntó cuál era el protocolo si no se cumplía el plazo de 60 días. Brandi Walker respondió que los miembros pueden llamar al departamento de Transporte de Partnership para confirmar que todos los documentos están archivados para el pago.</p> <p>Wendy Longwell comentó que muchos miembros no están al tanto de este beneficio, o tienen quejas con respecto al beneficio. Wendy sugirió que Partnership aumente los esfuerzos de contacto con los miembros que no están al tanto o que están teniendo malas experiencias. Brandi Walker le pidió a Wendy Longwell que sugiriera en dónde debía el departamento de Transporte hacer más presentaciones.</p>	<p><i>estacionamiento y los peajes.</i></p> <p><i>Jill Blake obtuvo la información de Raichael Stewart y se la brindará a Brandi Walker para hacer un seguimiento.</i></p> <p><i>Wendy hablará con Brandi después de la reunión para compartir sugerencias.</i></p>

Orden del día	Acta	Elemento de acción
12) Foro abierto <i>Oradores: Todos</i>	Todos los miembros del comité y los miembros del público podrán dirigirse al comité sobre cualquier tema de interés para el público no contemplado en el orden del día que sea materia de competencia del comité.	<i>Ninguno</i>
13) Próxima reunión	11 de septiembre de 2025 Desde el mediodía hasta las 2 p. m.	

BORRADOR

Seguimiento de la reunión del CAC de junio de 2025

Ryan Ciulla

Gerente de Servicios para Miembros



Informe sobre la reunión de la Junta

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



Resumen de la reunión de la Junta de Comisionados de Partnership



Actualización de Partnership

Sonja Bjork
Directora de Ejecutivo



Departamento de Quejas y Apelaciones

Informe Anual

Año calendario 2024

Septiembre del 2025

Mori McLennan, Gerente de Operaciones
Quejas y Apelaciones

Agenda

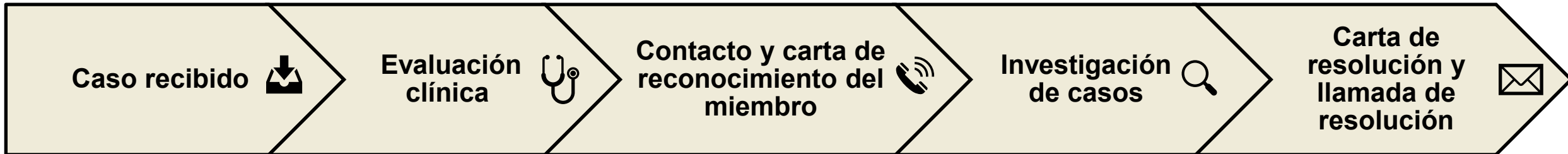
- Descripción general del departamento
- Volumen de casos y tendencias
- Admisión y clasificación de casos
- Datos demográficos de los miembros
- Tendencias y categorías de quejas
- Acusaciones de derechos civiles
- Apelaciones y resultados
- Métricas de rendimiento
- Retos y objetivos para 2025

Descripción General del Departamento

El Departamento de Quejas y Apelaciones (Grievance & Appeals, G&A) garantiza que las inquietudes de los miembros sean escuchadas, abordadas y resueltas de acuerdo con los estándares regulatorios y las políticas del plan de salud. Gestionamos las quejas y apelaciones de los miembros con un enfoque en la puntualidad, la equidad y la mejora de la experiencia general de los miembros.



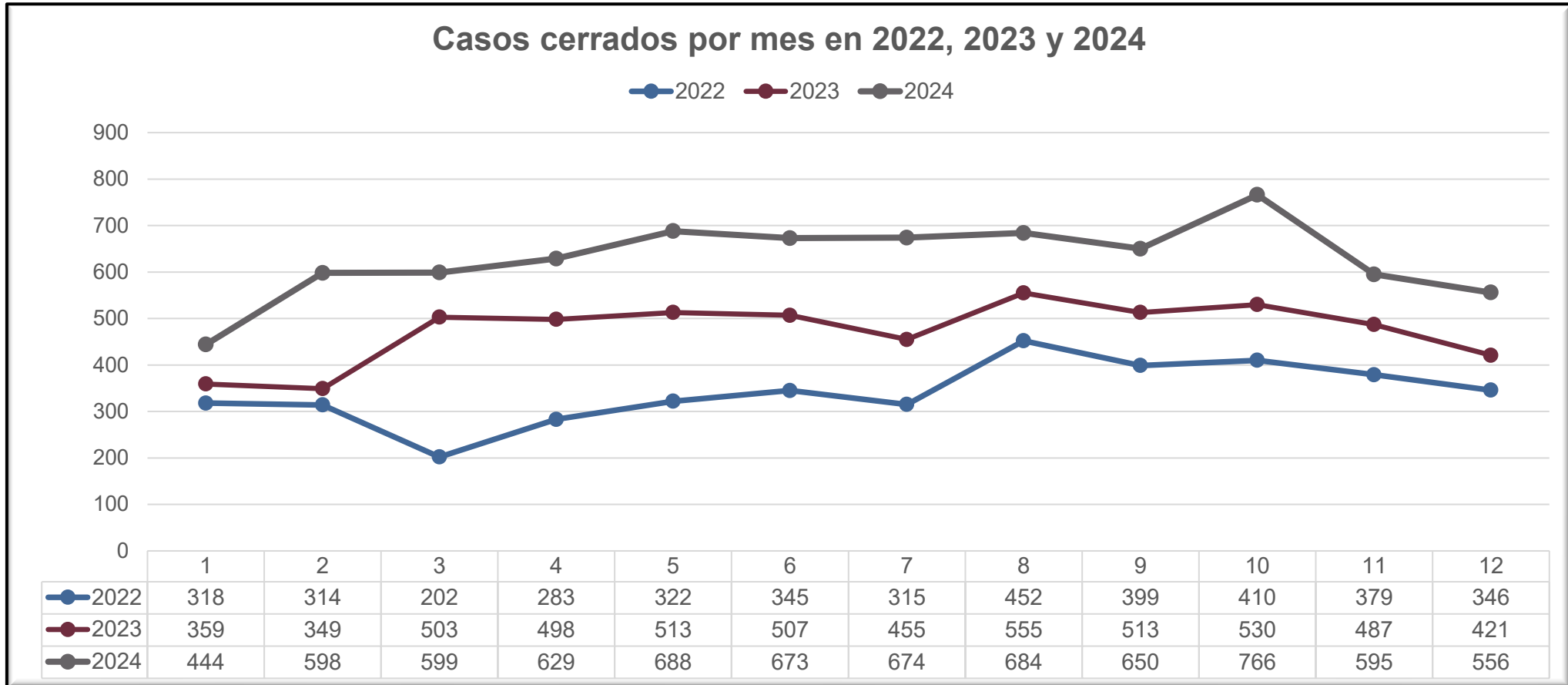
Descripción General del Proceso



Tipos de casos que procesamos:

- **Quejas estándar:** reclamaciones de los miembros sobre insatisfacción con los servicios, la atención o las experiencias.
- **Quejas exentas:** inquietudes de los miembros que se resuelven rápidamente sin el proceso formal de quejas.
- **Apelaciones:** desacuerdo del miembro con un servicio o tratamiento denegado.
- **Audiencias imparciales estatales:** solicitudes formales de una audiencia ante un juez de derecho administrativo con respecto a un servicio denegado.

Volumen Anual de Casos: Comparación de 3 Años



Casos anuales cerrados/casos por cada 1,000 miembros:

2024 – 7,556/8.34

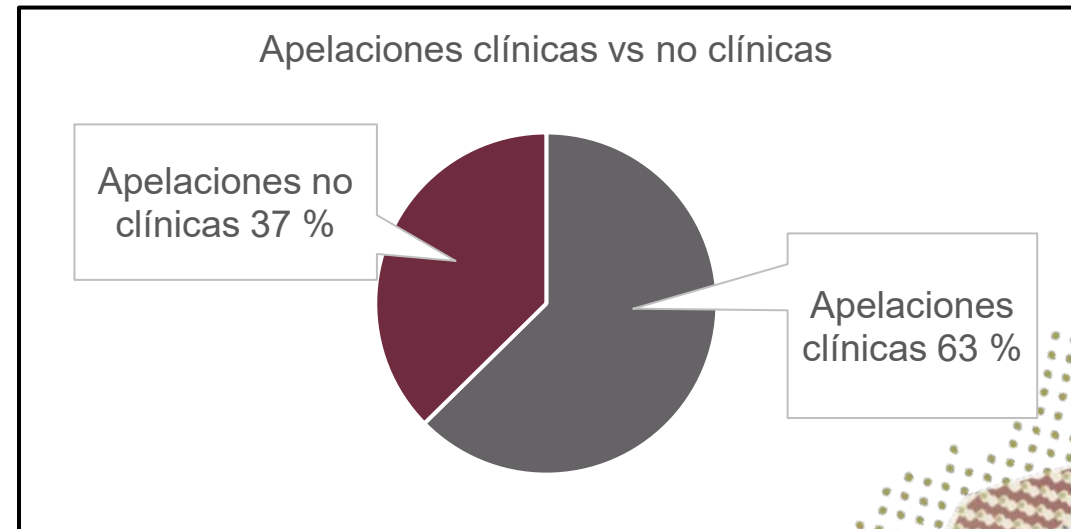
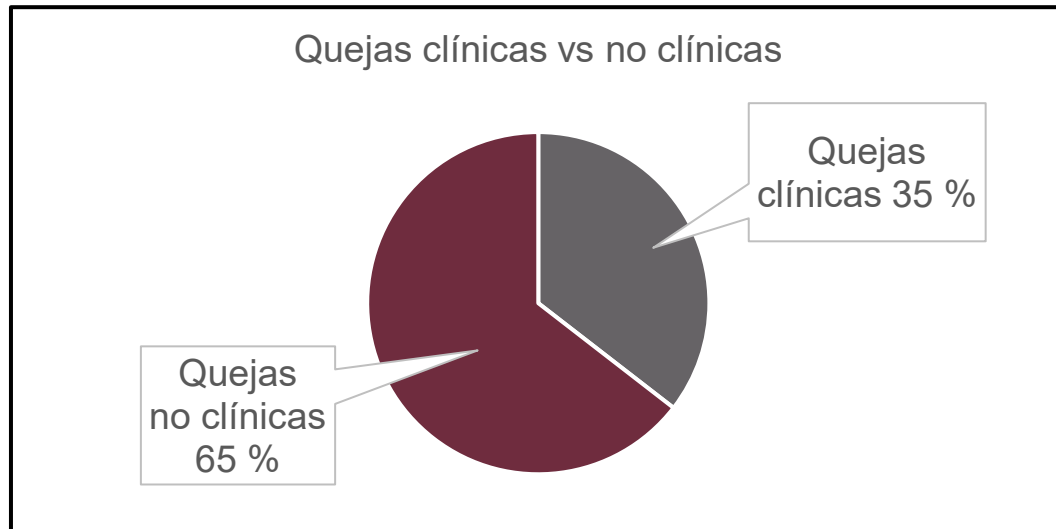
2023 – 5,690/8.39

2022 – 4,085/6.40

Admisión y Clasificación de Casos

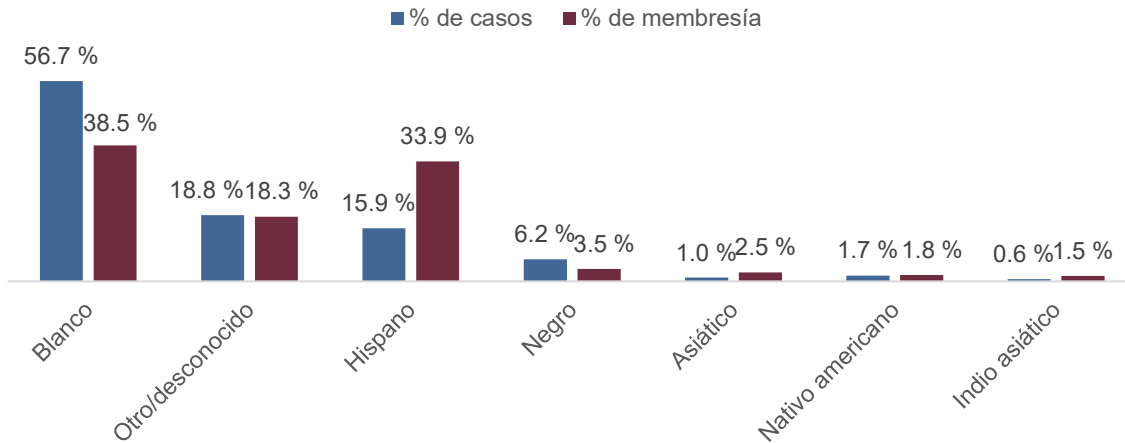
Cómo se recibieron los casos			
Teléfono	6,843	91 %	
En línea/correo electrónico	509	7 %	
Correo	129	2 %	
Fax	65	1 %	
En persona	7	0.1 %	

En 2024, se solicitó que se aceleraran 213 casos, pero solo 28 cumplieron con los criterios.

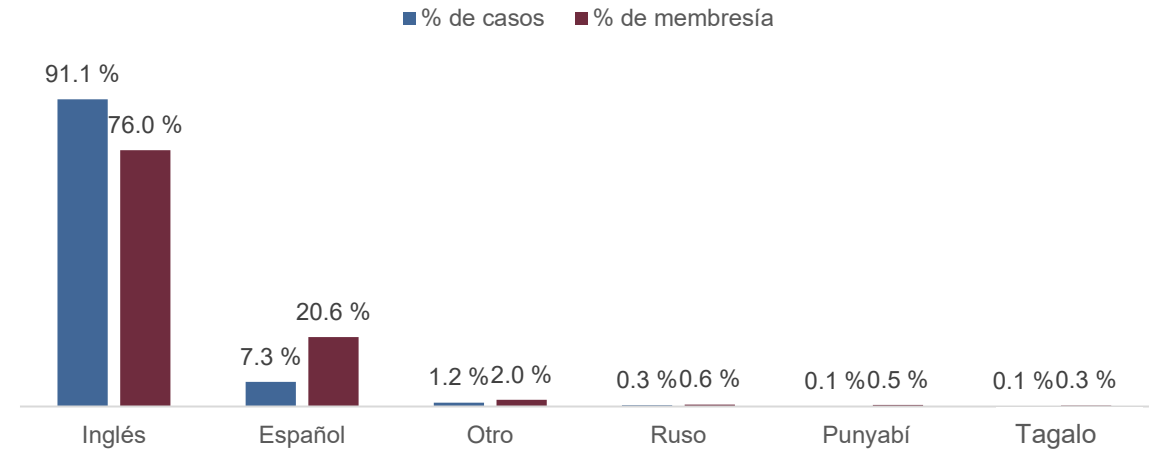


Datos Demográficos de los Miembros

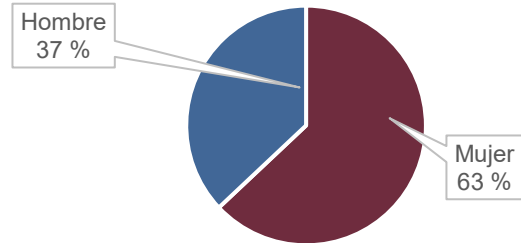
Datos demográficos de los miembros vs membresía por origen étnico



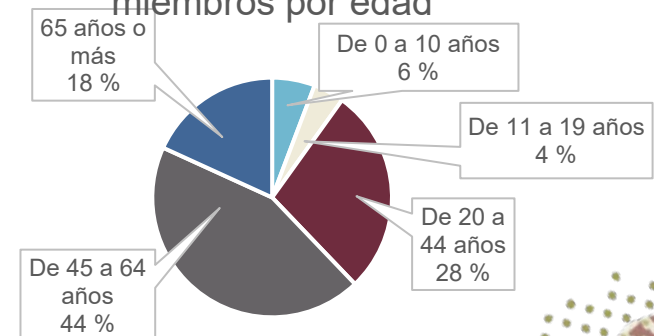
Datos demográficos de los miembros vs membresía por idioma



Datos demográficos de los miembros por género



Datos demográficos de los miembros por edad

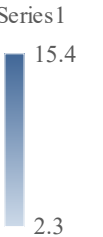
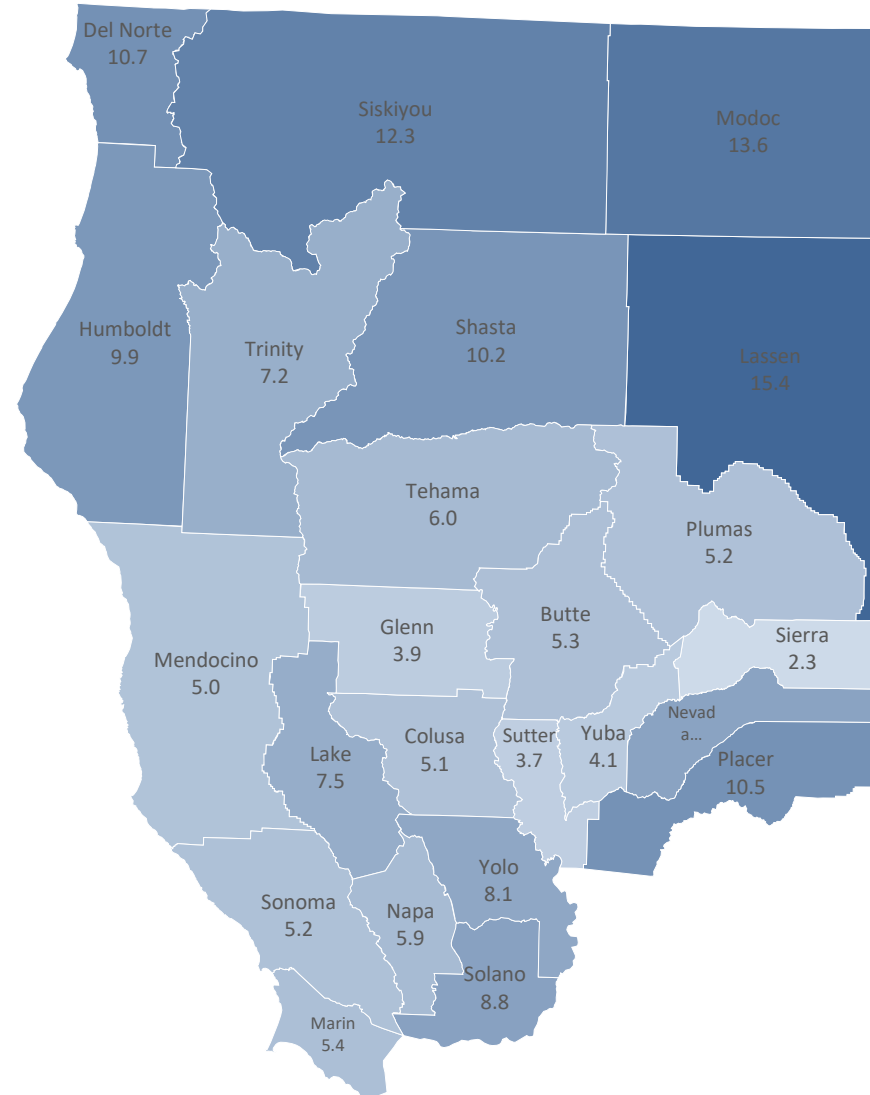


Dónde Presentan Quejas los Miembros

Los tres condados principales por presentación de quejas por cada 1,000 miembros:

- Lassen – 15.4
- Modoc – 13.6
- Siskiyou – 12.3

Quejas cada 1,000 miembros por condado - 2024



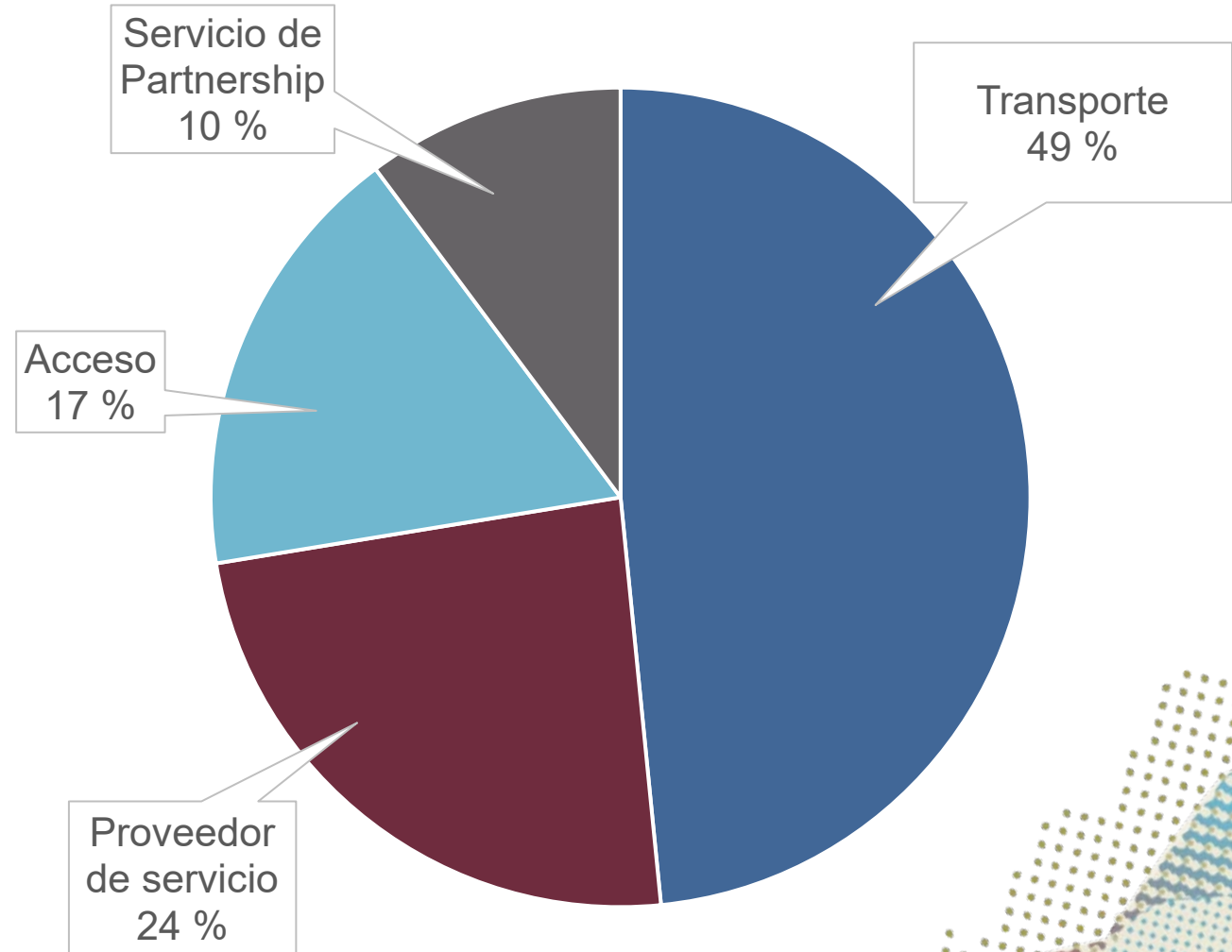
Principales Motivos de Queja por Categoría

Transporte*: incluye viajes perdidos, el conductor que llega tarde, el comportamiento del conductor, los problemas de programación y las condiciones del vehículo.

Servicio del proveedor: incluye disputas sobre el plan de tratamiento, problemas de comunicación, mala actitud, condiciones de la oficina y acusaciones de mala conducta.

Acceso: incluye largos tiempos de espera para ser atendido, derivaciones/autorizaciones retrasadas y falta de disponibilidad de proveedores.

Servicio de Partnership: incluye quejas del personal, línea de asesoramiento de enfermeras, proceso de escalado, sitio web, sistema telefónico y correos de miembros.

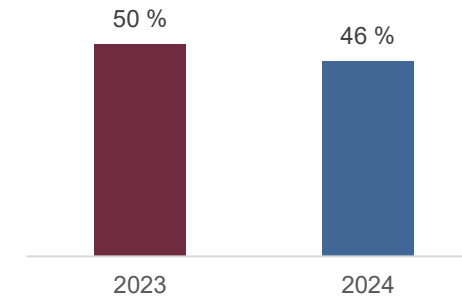


*Partnership proporcionó 1,166,701 viajes en 2024 y recibió 4,472 inquietudes relacionadas con el transporte, lo que representa menos del 0.4 % del total de viajes (frente al 0.6 % en 2023).

Desglose de Quejas Relacionadas con Servicios (Excluyendo el Transporte)

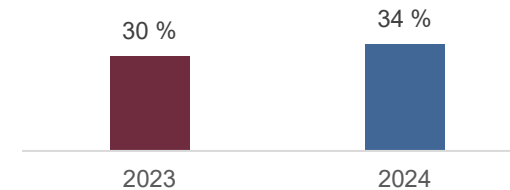
Servicios de proveedores (46 %) ↓

- Disputas del plan de tratamiento (39 %)
- Comunicación (29 %)
- Mala actitud (29 %)

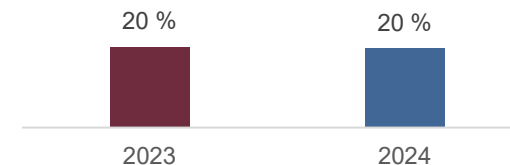


Problemas de acceso (34 %) ↑

- Largo tiempo de espera para las citas (37 %)
- Rechazo de atención del proveedor (13 %)
- Adecuación de la red de proveedores (13 %)

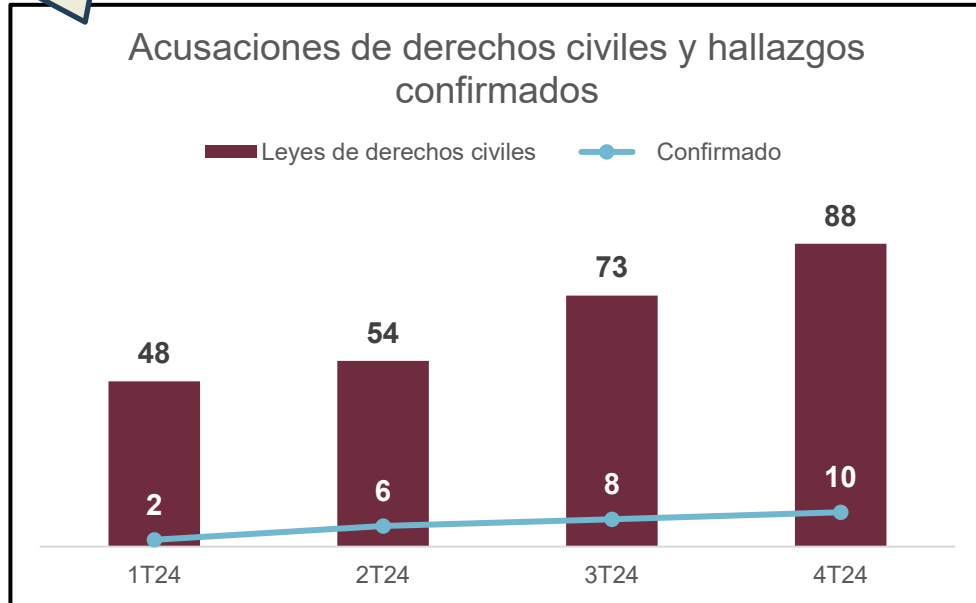


Servicios de Partnership (20 %)



Acusaciones de Discriminación: Enfoque en Derechos Civiles

Solo el 10 % de las acusaciones de derechos civiles se confirmaron en 2024, frente al 22 % en 2023.



Nota: Los miembros pueden alegar discriminación por muchas razones. Esta diapositiva solo refleja las acusaciones que caen bajo las leyes de derechos civiles protegidas por el gobierno federal.

Tipo de inquietud por los derechos civiles	Total de inquietudes reportadas
Discapacidad	89
Raza o etnia	72
Servicios de asistencia de idiomas	26
Dominio limitado del inglés	22
Género	16
Edad	15
Orientación sexual	7
Ayudas y servicios auxiliares	5
Religión	5
Nacionalidad	2
Sexo	1
Asociaciones de personas	1
Identidad de género	1
Estereotipos sexuales	1
Total	263

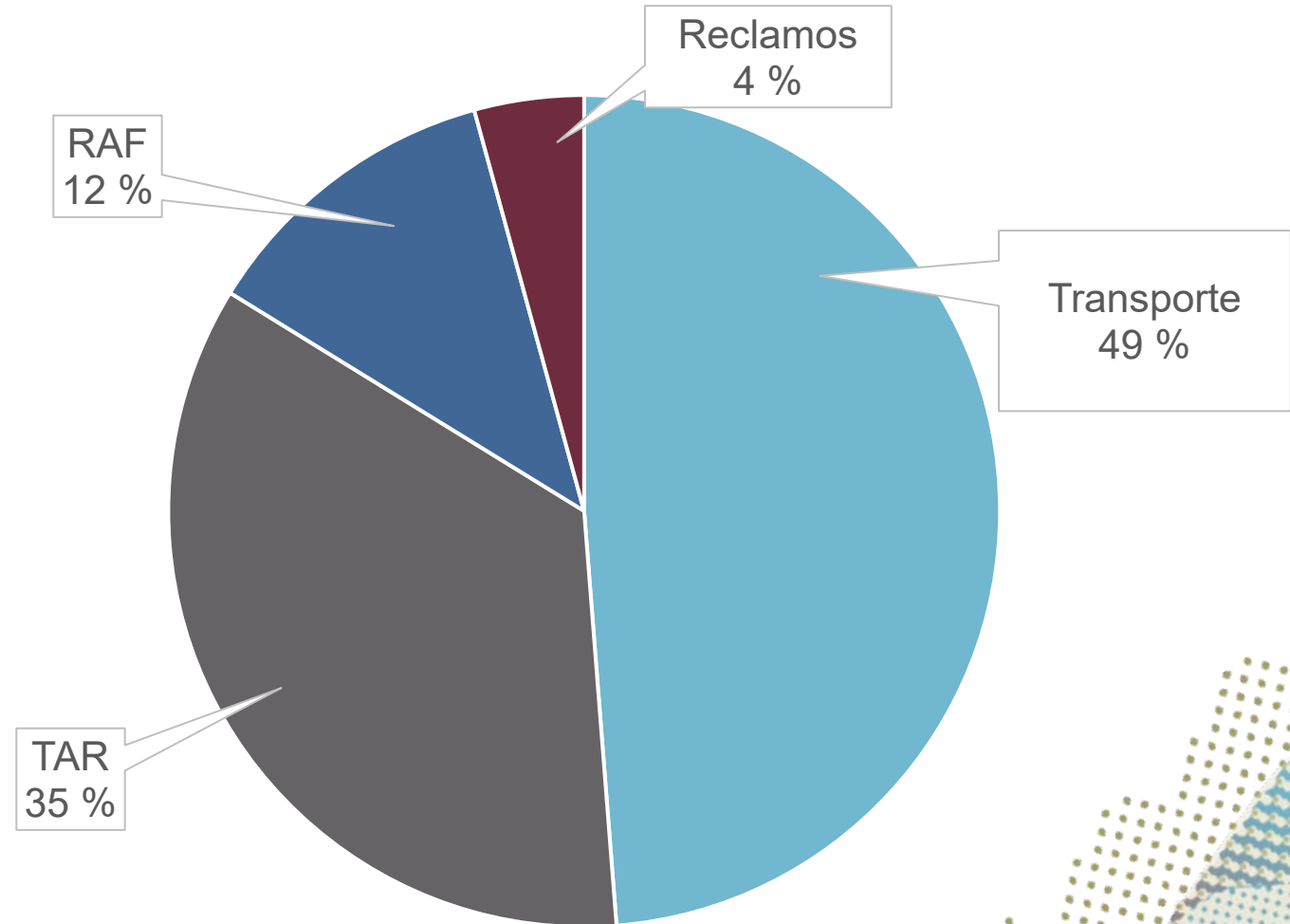
Principales Apelaciones por Categoría

Transporte: incluye comidas, alojamiento, viajes y reembolso del kilometraje de gasolina.

Solicitud de autorización de tratamiento (Treatment Authorization Request, TAR): incluye equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME), cirugía, pruebas de diagnóstico y servicios auxiliares.

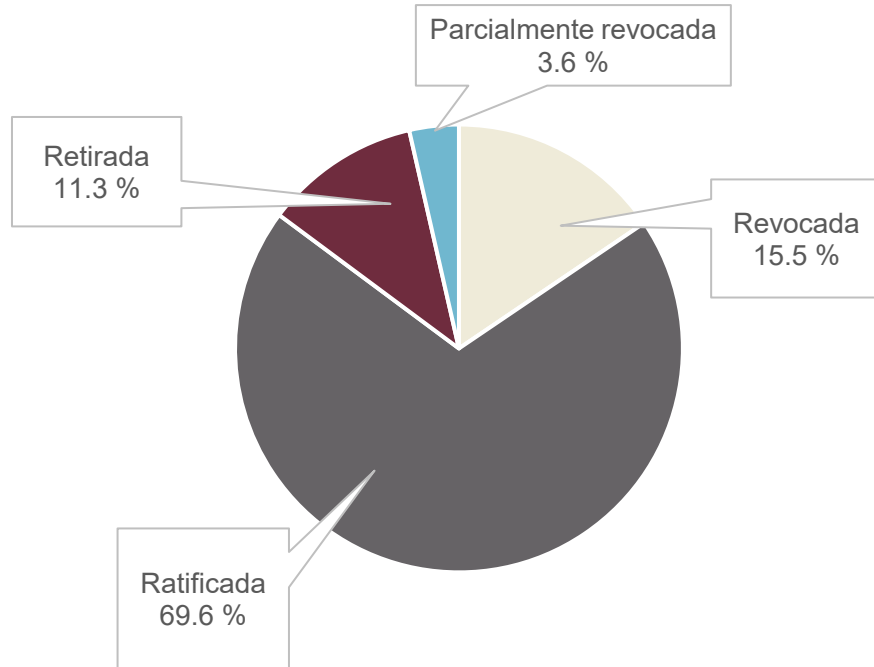
Formularios de autorización de remisiones (Referral Authorization Forms, RAF): incluye solicitudes fuera de la red.

Reclamos: incluye solicitudes de reembolso de servicios pagados de su bolsillo.

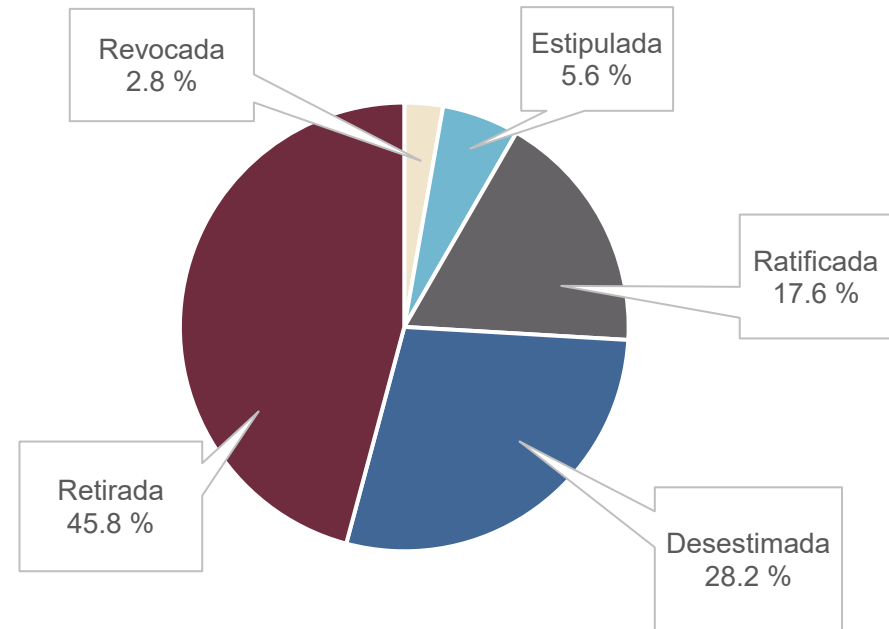


Resultados y Disposiciones

Resultados de apelaciones en 2024



Resultados de audiencias estatales en 2024



Rendimiento del Departamento en 2024

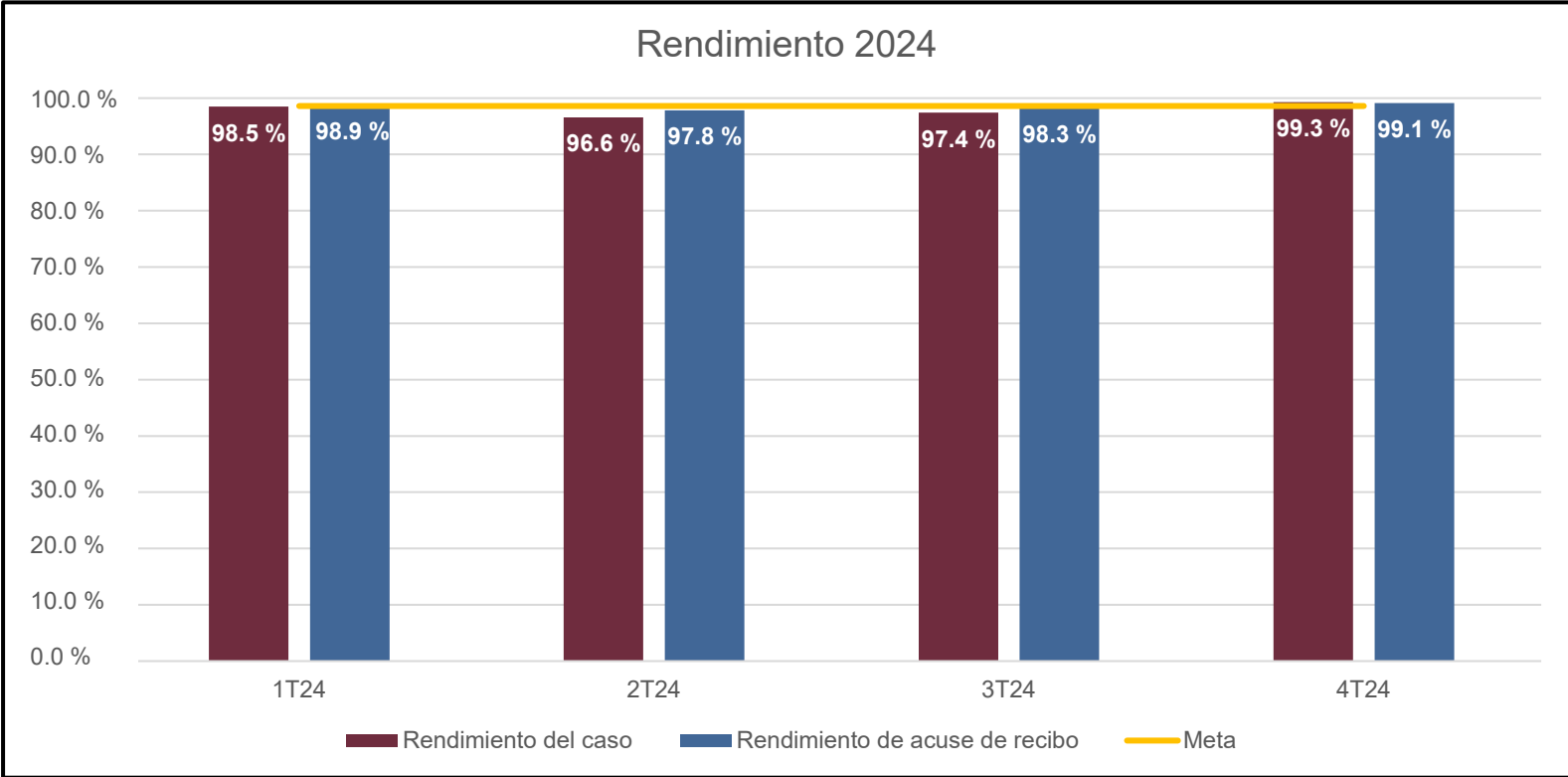
Objetivos de Rendimiento

Cierre de casos

- Casos acelerados: investigar el 98.6 % de los casos en el transcurso de 72 horas
- Casos estándar: investigar el 98.6 % de los casos en el transcurso de 30 días

Cartas de acuse de recibo

- Cartas enviadas en el quinto día corrido o antes, después de que el caso se recibió



Voz del Miembro

“Deija ha trabajado conmigo en algunos casos de discriminación. Ella siempre es muy amable, servicial y conoedora cuando tengo alguna pregunta”.

“Tuvimos una audiencia esta mañana con Robert. Fue muy colaborador y comprensivo y fue más allá para darme información y ayudarme a navegar por algunos sistemas y alternativas. Es agradable encontrarse con personas dentro del sistema que son tan compasivas y solidarias”.

“Tuve una apelación contigo [Amanda], en la que luchaste duro en mi nombre y la denegación fue anulada con éxito. Me operaron y cambió mi vida. Muchas gracias porque haber sido una persona clave para que todo esto sucediera. Realmente los aprecio y quiero ofrecerles un agradecimiento muy sincero”.

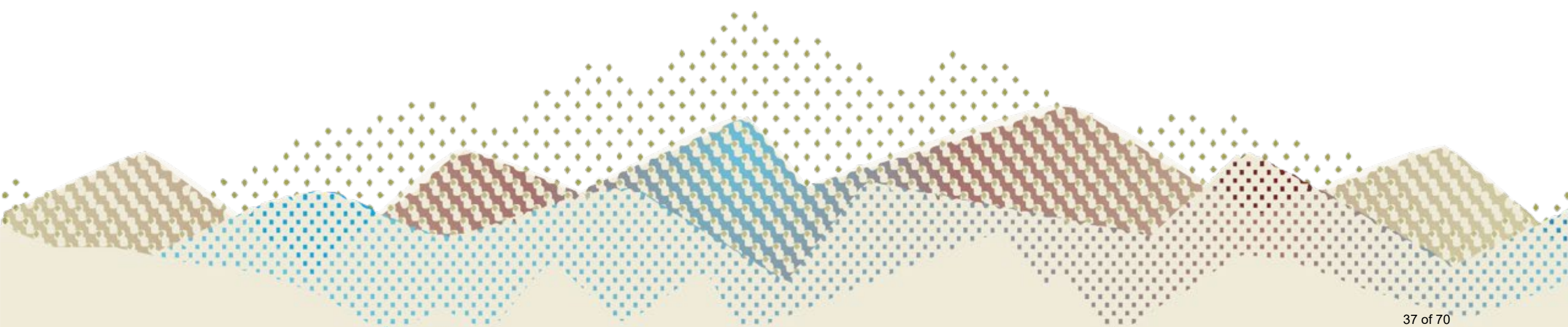
¿Tienen preguntas?

Disparidades en la Salud

Revisión Preliminar

Mohamed Jalloh, Doctor en Farmacia (PharmD)

Funcionario de Equidad en Salud



Sobre nosotros

Regional Offices



Misión:

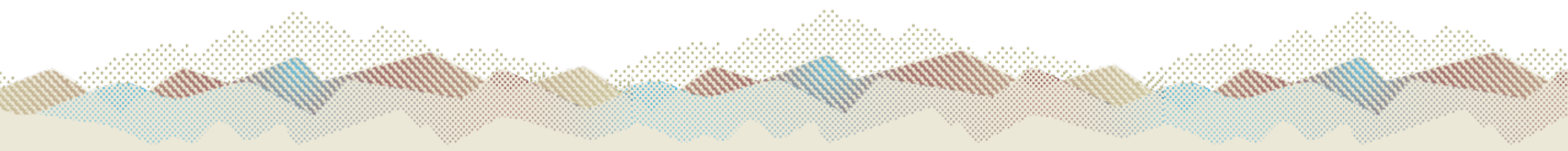
Ayudar a nuestros miembros y a las comunidades que servimos a cuidar su salud.

Visión:

Ser el plan de atención administrada más reconocido de California.

Antecedentes

Definiciones

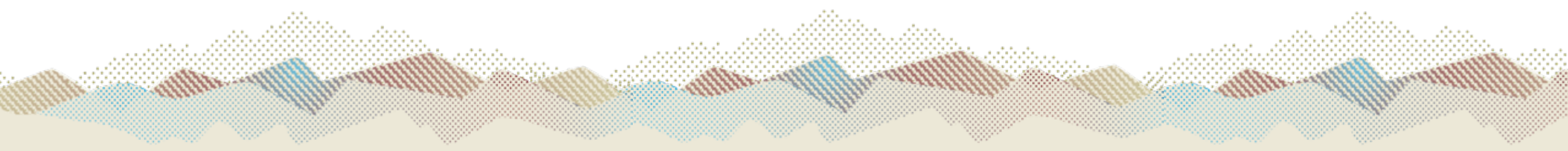


Disparidades en la Salud

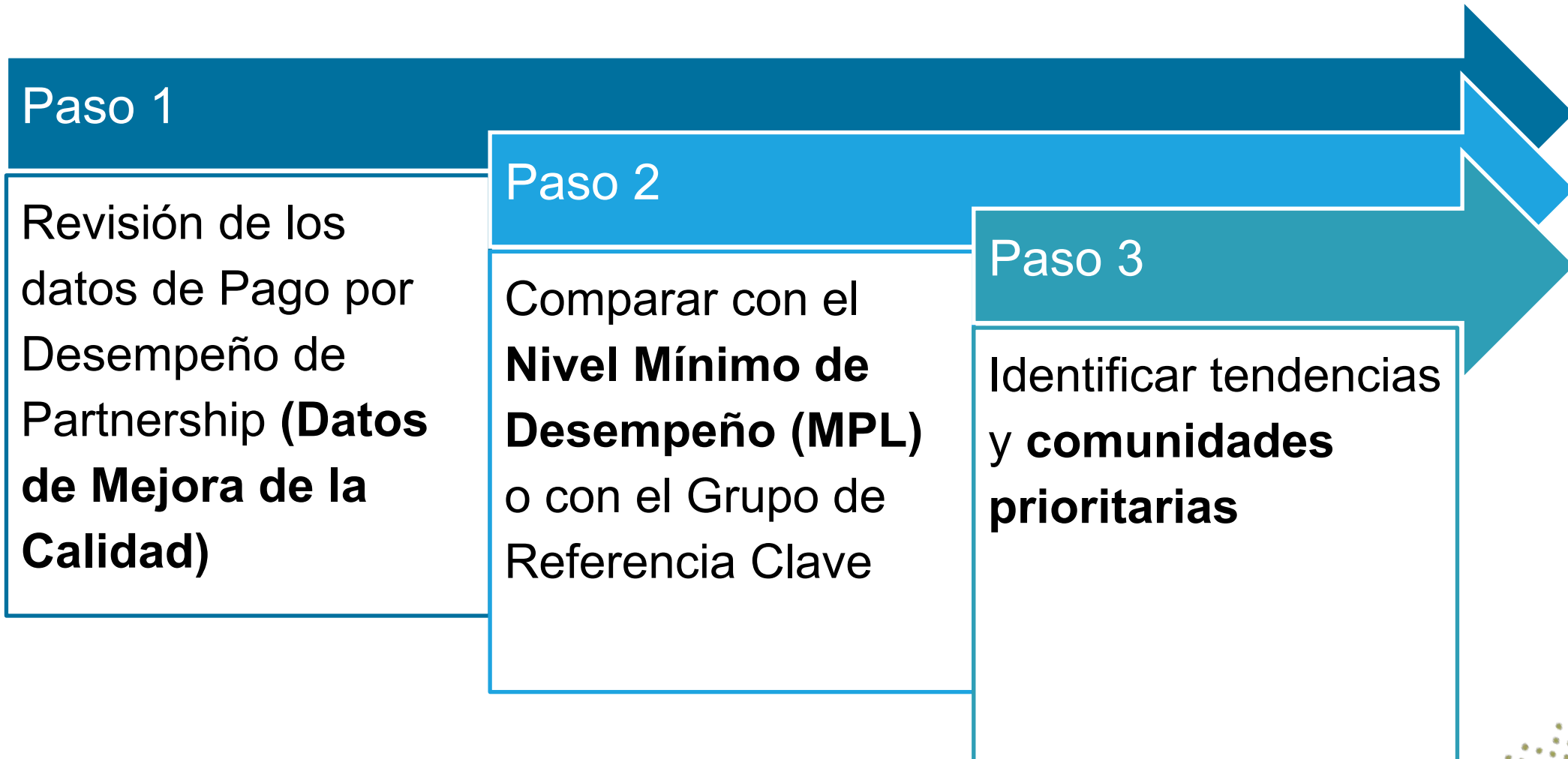
- Partnership se mide mediante **puntuaciones de calidad** (por ejemplo, qué tan bien controlada está la presión arterial de nuestros miembros).
- Partnership analiza las medidas de calidad por **raza, idioma y ubicación** para comprender mejor y abordar las desigualdades en la salud.
- El Departamento de Equidad en Salud de Partnership revisa **los datos de pago por desempeño (QIP) y/o los datos de HEDIS** para priorizar las medidas.

Metodología

Cómo calculamos las disparidades en la salud



Análisis de los Datos



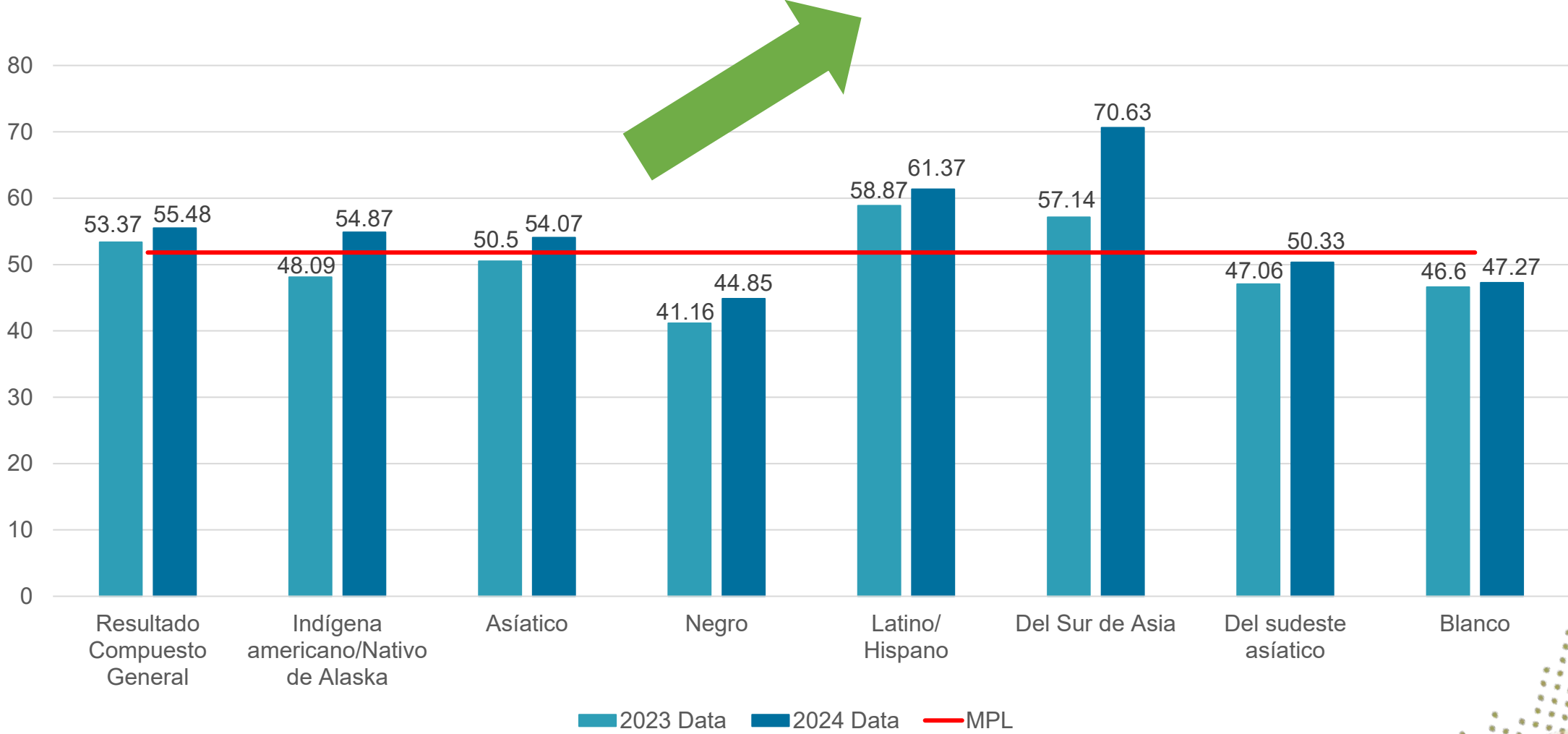
Mejoras Significativas

Visitas de atención
de bienestar para
niños y
adolescentes

Prueba de
detección de
plomo

Control de la
presión arterial
alta

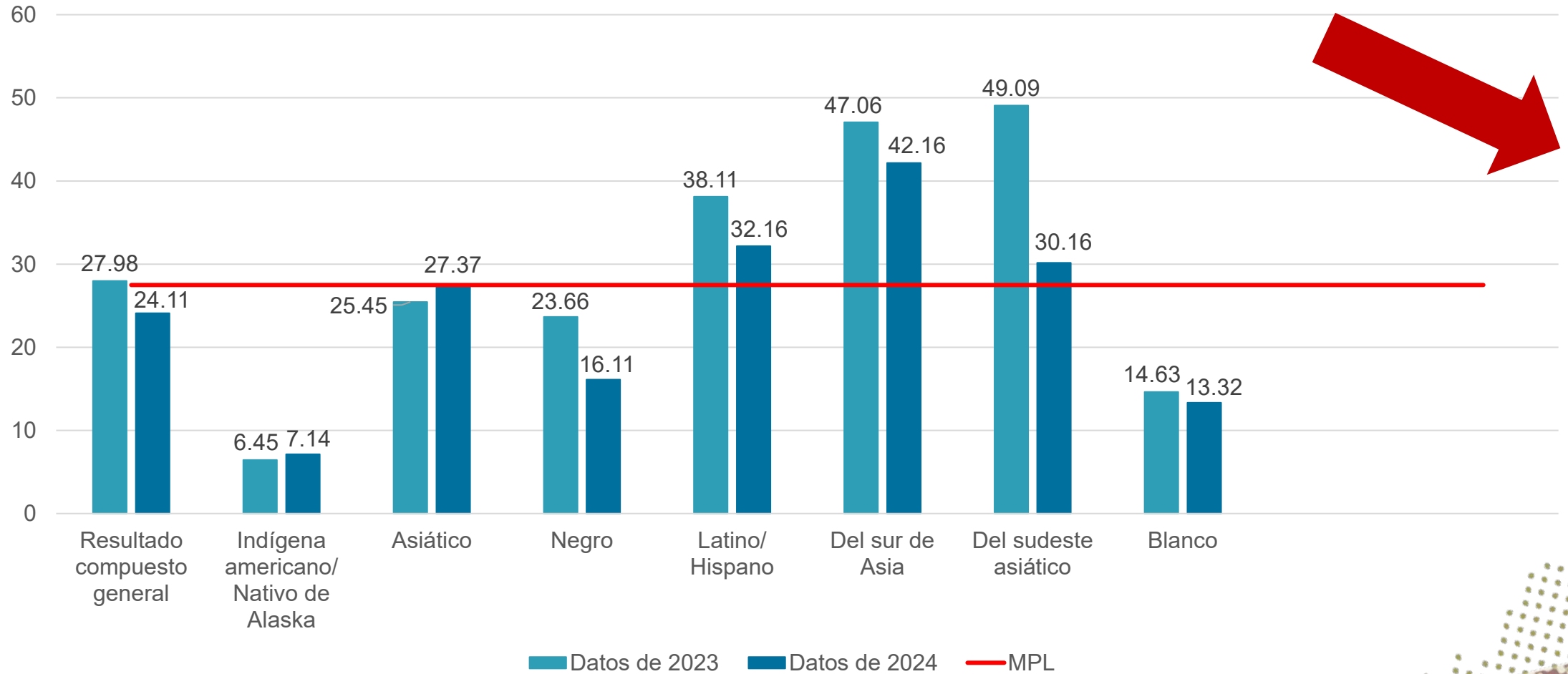
Visitas de Atención de Bienestar (WCV) para Niños y Adolescentes



Principales Tendencias para los Niños Afiliados

- La mayoría de los grupos raciales han **empeorado** en las **inmunizaciones infantiles** (CIS-10)
- Los siguientes grupos tienen el peor desempeño o tendencias a la baja:
 - Nativo americano/nativo de Alaska
 - Negro
 - Blanco

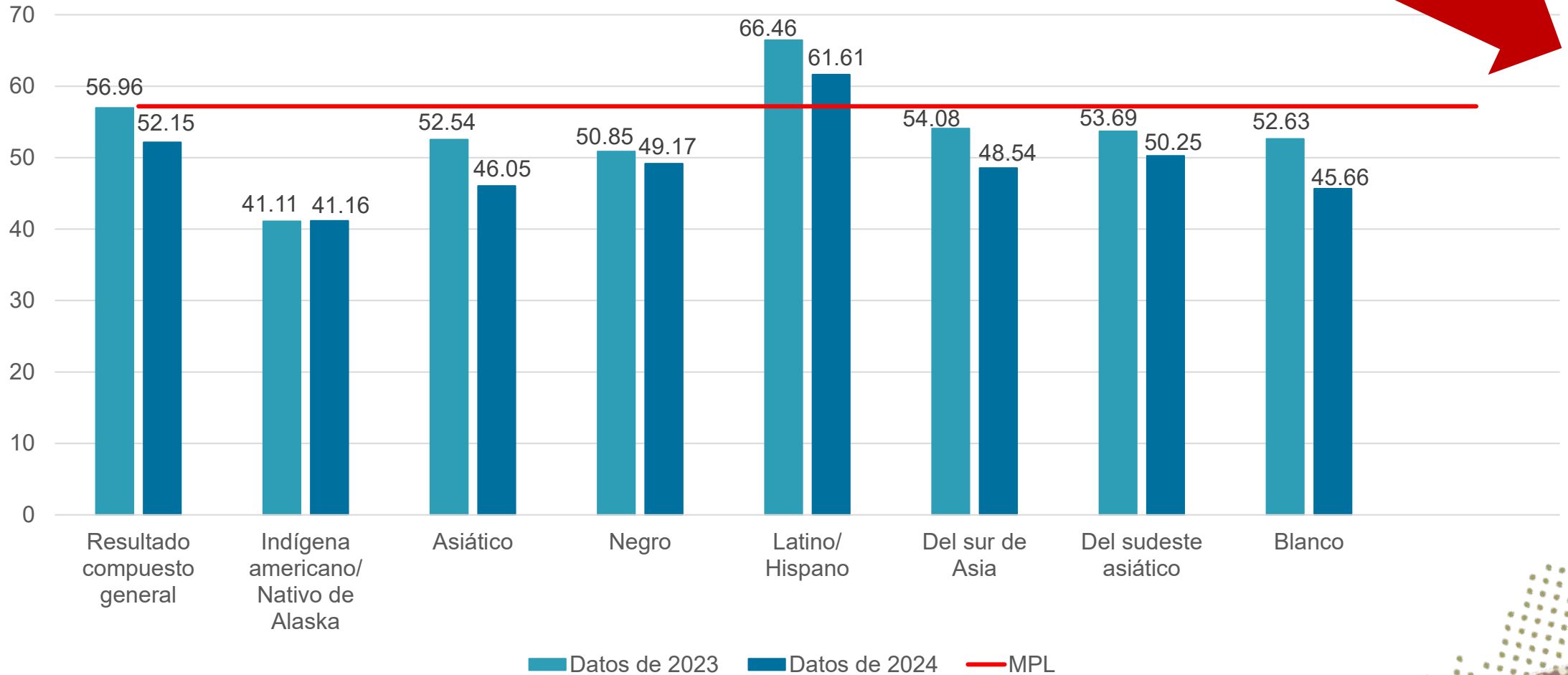
Estado de Inmunización Infantil (CIS-10)



Principales Tendencias para Pruebas de Detección de Cáncer

- Todos, excepto un grupo racial, han **empeorado** en las **pruebas de detección de cáncer cervical**
- Los siguientes grupos tienen el peor desempeño o tendencias a la baja:
 - Nativo americano/nativo de Alaska
 - Del Este de Asia
 - Asiático/Isleño del Pacífico

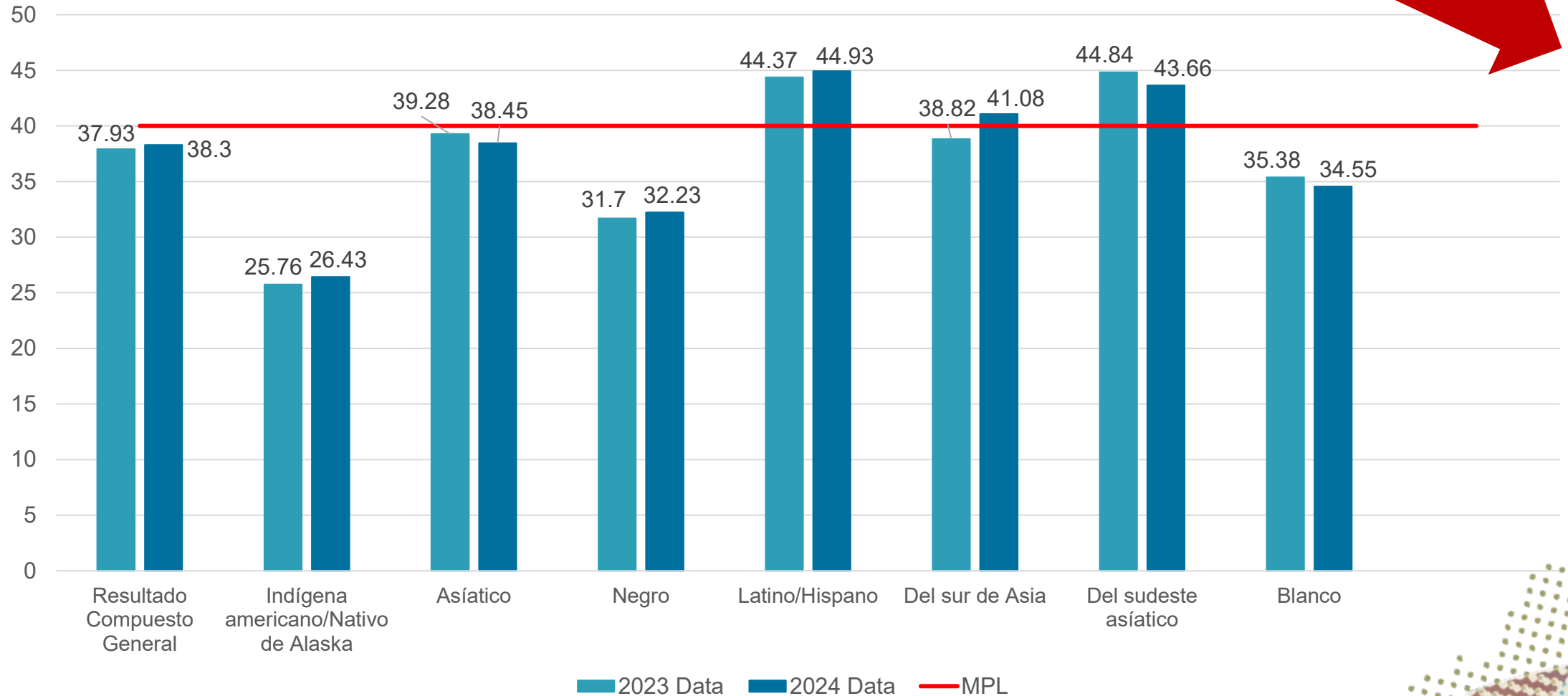
Pruebas de Detección de Cáncer Cervical (de cuello uterino)



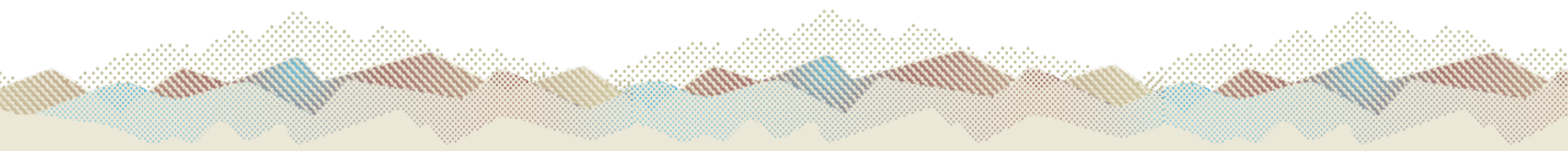
Principales Tendencias para Pruebas de Detección de Cáncer

- Muchos grupos raciales han **empeorado** en las **pruebas de detección de cáncer colorrectal**
- Los siguientes grupos tienen el peor desempeño o tendencias a la baja:
 - Nativo americano/nativo de Alaska
 - Asiático/Isleño del Pacífico
 - Negro
 - Blanco

Pruebas de Detección de Cáncer Colorrectal



Preguntas para el Debate



Resumen

- Partnership hizo mejoras significativas en las visitas de atención de bienestar (WCV), la prueba de detección de plomo y el manejo de la presión arterial.
- Partnership observa que las tendencias empeoran en las inmunizaciones infantiles, las pruebas de detección de cáncer cervical y las de cáncer colorrectal.
- Nuestras comunidades tribales presentan una tendencia numéricamente mayor de disparidades.

Partnership en la comunidad

Tim Sharp
Director regional



Partnership en la comunidad





Nourish & Flourish



Belle Knight
Miembro del CAC del condado de Shasta

Partnership en la comunidad



Miembro del CAC del condado de Butte, Eli Seigel
Semana Nacional de Centros de Salud Ampla Health

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Proyecto de Ley del Senado 1019: Plan de Educación y Contacto para Miembros

Presentación del CAC de Septiembre de 2025

- **Introducción**

- El Proyecto de Ley del Senado (Senate Bill, SB) 1019 tiene como objetivo abordar la utilización históricamente baja de los miembros de Medi-Cal con trastornos de salud mental leves a moderados (servicios de salud mental no especializados, [non-specialty mental health services, NSMHS]).
- El Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) requiere que los planes de atención médica administrada de Medi-Cal desarrollen y brinden educación y contacto anual a los miembros y proveedores de atención primaria (primary care providers, PCP).

- **Objetivos clave**

- Educación para miembros y acceso a NSMHS.
- Mejorar la comunicación y el apoyo con poblaciones de interés.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa estatal.

Contribuciones del Equipo

- o Salud de la población (enlace de salud comunitaria)
 - o Comunicarse con los miembros por teléfono para solicitar su participación en una encuesta. Esta campaña de contacto tiene como objetivo recopilar información para mejorar los servicios y atender las necesidades de los miembros.
- o Comité Asesor de la Comunidad (Community Advisory Committee, CAC)
 - o Apoyar los esfuerzos de Partnership participando en encuestas centradas en su conocimiento de la salud conductual para obtener comentarios útiles.
- o Comité para el Mejoramiento de la Calidad y la Equidad en la Salud (Quality Improvement and Health Equity Committee, QIHEC)
 - o La participación del QIHEC en la encuesta, que proporciona información fundamental sobre la equidad en la salud y la calidad de los servicios.



Contribuciones del Equipo (continuación)

- o Enlace con las comunidades tribales
 - o Proporcionar información valiosa a través del Encuentro de Salud Tribal y las visitas a los sitios.
Al interactuar directamente con las comunidades tribales, el enlace recopila información sobre las necesidades y los desafíos de salud únicos.
- Campaña de reconocimiento de marca



Campaña de Contacto Telefónico

Población de interés:

- o Miembros afroamericanos en el condado de Solano
- o Miembros hispanos en el condado de Solano
- o Condado de Modoc
- o Comunidades tribales en todos los condados

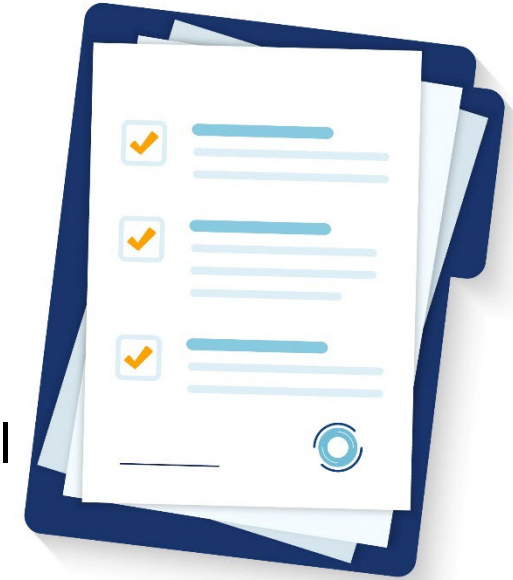
Tamaño de la muestra:

- 200 miembros por cada grupo de interés
- Grupo de edad: 21-64 años



Preguntas de la Encuesta

- ¿Sabía que hay beneficios de salud mental disponibles para los miembros de Partnership?
- ¿Sabía que Partnership trabaja con Carelon Behavioral Health para ofrecer servicios de salud mental?
- ¿Ha utilizado antes los servicios de salud mental de Carelon Behavioral Health?
- ¿Cómo puede Partnership ayudar a que los servicios de salud mental sean más fáciles de acceder para usted y las personas que conoce?
- ¿Cómo desea obtener información sobre sus beneficios?



Resultados

- La mayoría de las personas encuestadas (el 67%) conoce los beneficios de salud mental disponibles a través de Partnership, aunque una parte significativa (el 33%) no los conoce.
- La gran mayoría de las personas encuestadas no sabe que Partnership colabora con Carelon Behavioral Health para obtener servicios de salud mental y no ha utilizado Carelon.
- El correo postal y los mensajes de texto ocupan el primer lugar en cuanto a la forma en que a los miembros les gustaría obtener información sobre los beneficios, mientras que el correo electrónico no es tan popular, pero aún desempeña un papel importante para aquellos que prefieren la comunicación digital.
- La encuesta tiene una composición étnica diversa, con un número significativo de encuestados que se identifican como blancos o hispanos, mientras que los nativos americanos y los afroamericanos tienen menos participación.

Estrategias de la SB 1019 2025

- Contacto en redes sociales
- Campaña de mensajes de texto
- Eventos de salud comunitaria/Ferias/Reunión comunitaria
- Mesa redonda con proveedores y líderes tribales
- Campaña de notificación orientada a los miembros
- Folletos de educación para PCP
- Mejoras en el sitio web



Cronograma 2025

- Diciembre de 2024: se presentó el Plan de educación y contacto 2025 SB 1019 al DHCS.
- Enero de 2025: se publicó el Plan de educación y contacto SB 1019 2025 en nuestro sitio web de Partnership.
- Enero-Junio 2025: la Dra. Townsend organizó seminarios web mensuales sobre el Programa de servicios perinatales.
- Mayo de 2025: Partnership asistió a la Feria de Bienestar Placer4MentalHealth. Afiches ecológicos instalados en paradas de transporte, tiendas de conveniencia y paneles en áreas de interés clave en los condados de Modoc y Solano.
- Próximamente: Noviembre de 2025; campaña de mensajes de texto

Afiches ecológicos del condado de Solano



PARTNERSHIP



HEALTHPLAN
of CALIFORNIA
A Public Agency



Servicios para niños

Directora de Coordinación de la Atención
Kelly Stone

**Actualización
de la
ampliación**

**Colaboración
continua**

**Historia de
un miembro**

Historia de un miembro de Partnership: Adrian Perez



Partnership staff members with Adrian and Celia Perez

Veá la notable historia de Adrian aquí: <http://vimeo.com/1095645159>

Foro abierto



Próxima reunión

11 de diciembre de 2025

Desde el mediodía hasta las 2:00 p.m.

cac@partnershiphp.org