

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN
Comité Asesor Comunitario
Minutas del jueves 25 de septiembre de 2025
5 p.m. - 7 p.m.

Ubicación: Mizell Center, 480 South Sunrise Way, Palm Springs, CA 92262

Moderador: **Gabriel Uribe, DSW, Director de Operaciones de Equidad en Salud**

Asistentes: **Miembros del Comité Asesor Comunitario (Community Advisory Committee, CAC) en persona:** Abdallah Zaqzouq, Arturo Espinoza, Carmela Garnica, Ileen Cotinola, John B. Fabrey, Jorge Ruiz Romo, Julia Espinoza; LaBianca McMillan, Richard Giles, Richard Symmes, Robert JacksonSagrario Peterson, Dra. Sheri Stevens-Parker, Tasha L. Samuel

Miembros del CAC de forma virtual: Christian Espinoza, Dr. Darshan Patel, Heaven Huerta, Jose Caseano, Marina Lopez, Shivam Bhakta, Thi Bui

Personal de IEHP: Adolfo Valle, Amy Wenzler, Cosmin Cosma, David Livingston, Jackie Tovar-Sandoval, Lorena Ramos, Maribel Papa, Mark Guitierrez, Michelle Rai, Rebecca Mayer, Victoria Ostermann, Stephanie Magallanez, Tracee Roque, Tara Tokijkla, Ken Scott

Invitados en persona: Cheryl Margolis, Suzette Cunningham

Intérpretes: Raul Castillo (lengua de señas estadounidense [American Sign Language, ASL]), Rosalie Bradley (ASL), Mario Perez (español), Juan Ruiz (español), Zheng Fu (chino mandarín), Alice Leung (chino mandarín), Emily Atiga (subtítulos), Marie Villareal (subtítulos)

Mark Gutierrez, Coordinador de Operaciones de Equidad en Salud, y Jannette Zito, Administradora de Programas del CAC

*Minutas
redactadas
por:*

Puntos de la agenda	Presentación de los puntos de la agenda	Discusión de los puntos de la agenda	Plan de actividades
Bienvenida	CJ Tobe, Director de Transformación de DAP Health Care y miembro del Comité de Selección del CAC de IEHP	I. CJ Tobe dio la bienvenida al Comité Asesor Comunitario (CAC) al Mizell Center de Palm Springs.	<i>Sin plan de actividades</i>
Procedimientos de gestión interna y reuniones Presentaciones	Gabriel Uribe, DSW Director de Operaciones de Equidad en Salud, moderador de la reunión del CAC Miembros del CAC	II. Gabriel Uribe dio comienzo a la reunión. III. Gabriel Uribe repasó los temas de gestión interna, la estructura de las reuniones y los procedimientos con los miembros del CAC. IV. Los miembros del CAC se presentaron.	<i>Sin plan de actividades</i>
Aprobación de minutas	Gabriel Uribe, DSW Director de Operaciones de Equidad en Salud Miembros del CAC	V. Gabriel Uribe pidió una moción para aprobar las minutas de la reunión del 26 de junio de 2025. - Robert Jackson propuso aprobar las minutas tal y como se han presentado. - La moción es secundada por Carmela Garnica.	<i>Las minutas aprobadas del 26 de junio de 2025 se publicarán en el sitio web de IEHP.</i>

Revisión del registro de comentarios y respuestas	Gabriel Uribe, DSW Director de Operaciones de Equidad en Salud Miembros del CAC	VI. Gabriel Uribe revisó el plan de actividades y el registro de comentarios y respuestas de la reunión del 26 de junio de 2025. VII. Se le solicitó al CAC que compartiera cualquier comentario adicional sobre el plan de actividades y el registro de comentarios y respuestas con la Administradora de Programas del CAC, Jannette Zito.	Sin plan de actividades
Presentación	Tara Tokijkla, Directora de Mejora de Calidad, Inland Empire Health Plan (IEHP)	VIII. Título de la presentación: Resultados de la encuesta sobre la experiencia de los miembros de 2024 • Tara Tokijkla compartió los resultados de la encuesta sobre la experiencia de los miembros adultos y niños de 2024 en las áreas de obtención de atención necesaria y obtención de atención rápidamente. • Comentarios de los miembros del CAC ○ Se le hizo al CAC la siguiente pregunta de retroalimentación: ▪ ¿Cómo pueden IEHP y los proveedores de IEHP mejorar la experiencia de los miembros adultos y niños con lo siguiente?: • Obtención de la atención necesaria • Obtención de atención rápidamente • Respuestas de los miembros del CAC ○ El Dr. Darshan Patel preguntó si las preguntas de la encuesta se presentaban de la misma manera para las citas urgentes con un plazo de 24 horas, las citas semiurgentes con un plazo de 3 días y las citas de rutina con un plazo de 15 días. Quería saber si la encuesta estaba desglosada en diferentes parámetros o si las preguntas se formulaban de la misma manera.	Plan de actividades 1. Verificar si las preguntas de las encuestas sobre la experiencia de los miembros reflejan los estándares específicos de acceso a las citas.

		○ Tara Tokijkla dijo que las preguntas estaban redactadas de la misma manera que los estándares de acceso a proveedores. ○ El Dr. Darshan Patel señaló que las preguntas de la encuesta no eran específicas. Recomendó la implementación de plazos específicos entre citas semiurgentes y citas de rutina para proporcionar mayor claridad a los resultados de la encuesta. ○ Ileen Cotinola afirmó que el transporte hacia y desde las citas médicas presenta dificultades y da lugar a la cancelación de citas médicas. ○ Marina Lopez sugirió enfocarse en los materiales de mercadotecnia que se envían a los miembros, proveedores y clínicas para educar al público sobre el bienestar, los exámenes médicos, las vacunas, etc. ○ LaBianca McMillan preguntó si la encuesta preguntaba por qué no se acudía a las citas médicas. ○ Tara Tokijkla aclaró que en la encuesta las respuestas de los miembros son anónimas debido a las pautas de anonimato de los reguladores. ○ Richard Giles afirmó que el tiempo de espera para ver a un especialista es demasiado largo. ○ Richard Symmes indicó que es sordo y expresó sus problemas con el transporte y los intérpretes de ASL. Richard Symmes mencionó que ha presentado cientos de quejas formales sin éxito. Richard Symmes animó a IEHP a implementar una comunicación por correo electrónico y mensajes de texto, ya que tiene dificultades con las llamadas telefónicas de Transporte y Servicios para Miembros. A Richard Symmes le gustaría que el equipo directivo de IEHP se comprometiera con sus miembros, en lugar de ignorar sus quejas formales. Richard Symmes	2. <i>Hacer una presentación actualizada sobre las mejoras realizadas por los servicios de transporte.</i> 3. <i>Compartir cómo IEHP utiliza los materiales de mercadotecnia para informar sobre los exámenes médicos de bienestar.</i> 4. <i>Compartir un plan de mejora para los tiempos de espera en la atención especializada.</i>
--	--	--	--

		cree que el 40 % de las quejas formales se resuelven con soluciones, mientras que el 60 % restante no tiene ningún resultado. Él cree que la comunicación por correo electrónico o mensajes de texto de parte de los intérpretes de ASL, Transporte e IEHP sería beneficiosa para muchos miembros y resolvería muchos de sus problemas. ○ Arturo Espinoza expresó que el plazo de 5 días para solicitar transporte no es realista y debería eliminarse, ya que genera mucho estrés a los miembros. Arturo Espinoza tuvo una emergencia en la que no pudo acudir a una cita porque no presentó la solicitud dentro del plazo de 5 días. ○ Gabriel Uribe indicó que en caso de una emergencia potencialmente mortal se llame al 911. ○ Arturo Espinoza aclaró que su médico cambió la fecha de la cita. Los servicios de transporte no aceptaron el cambio, lo que le hizo perder su cita. ○ Tasha L. Samuel solicitó aclaraciones sobre el plazo de 5 días para solicitar transporte. ○ Gabriel Uribe afirmó que el equipo de Transporte hará todo lo posible para satisfacer las solicitudes de transporte, independientemente del plazo de solicitud de 5 días. Los miembros deben llamar a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en el reverso de la tarjeta de identificación para miembros de IEHP. Un beneficio de llamar a Servicios para Miembros con respecto a las solicitudes de transporte es que el equipo para Coordinar su Atención Médica puede abogar por encontrar la mejor solución posible para que el miembro pueda asistir a la cita. Los miembros pueden llamar a la línea de	<i>5. Explorar la comunicación por correo electrónico y mensajes de texto para abordar las inquietudes de los miembros.</i>
--	--	--	--

		Servicios para Miembros y un representante los transferirá al Departamento de Transporte. *Todos los miembros tienen acceso a los Servicios para Miembros en las reuniones. Si algún Miembro no está satisfecho o tiene alguna queja, puede comunicarse con el Departamento de Quejas Formales del plan llamando al 1-855-433-4347.	
Presentación	Michelle Rai, Directora de Comunicaciones y Mercadotecnia, IEHP	IX. Título de la presentación: Comunicación y participación de los miembros - Michelle Rai compartió los medios de comunicación que utiliza IEHP, preguntó a los miembros cuáles eran sus preferencias de comunicación y les pidió su opinión sobre los canales de comunicación y mensajes de IEHP. - Michelle revisó el artículo “Ask the Doctor” (Pregúntele al médico) del último Boletín para miembros de IEHP con el fin de evaluar la comprensión de los miembros sobre el contenido de un artículo de comunicación o mercadotecnia. - Comentarios de los miembros del CAC - Se le hicieron al CAC las siguientes preguntas de retroalimentación: ¿Qué aprendió del artículo “Pregúntele al médico”? ¿Este artículo le ayuda a comprender la diferencia entre una consulta anual de bienestar y un examen físico anual? - Respuestas de los miembros del CAC: - Ileen Cotinola preguntó por qué los médicos dan pruebas de autotoma con hisopo. - Tara Tokijkla afirmó que los paquetes de autotoma con hisopo no deberían ser obligatorios y deberían estar disponibles según las preferencias de los miembros.	<i>Plan de actividades:</i>

		○ John Fabrey recomendó la realización de pruebas de laboratorio antes de que el miembro acuda al médico. De esta manera, los miembros pueden conversar sobre los resultados de las pruebas en la primera visita al médico y evitar tiempos de espera, desperdicio de recursos y visitas innecesarias al médico. ○ El Dr. Marcelo Burciaga dijo que compartiría esta idea con el equipo de Coordinación de Atención Médica de IEHP y se la comunicaría a los proveedores tratantes de IEHP. ○ Tasha Samuel preguntó si los miembros pueden decidir por sí mismos cuándo realizar su visita médica anual. ○ El Dr. Marcelo Burciaga indicó que las visitas médicas anuales dependen de las afecciones que se están controlando. Algunas visitas pueden ser trimestrales, anuales, etc., y dependen de la afección del miembro. ○ Michelle Rai preguntó a los miembros del CAC cómo el equipo de mercadotecnia puede hacer que la información sobre salud, como el artículo “Pregúntele al médico”, sea más fácil de entender para el público. ○ Marina Lopez afirmó que el contenido del artículo “Pregúntele al médico” es fácil de entender. Sin embargo, sería mejor utilizar fuentes tipográficas más grandes para ayudar a las personas que puedan tener problemas para leer debido a su visión. ○ El Dr. Darshan Patel recomendó la implementación de órdenes permanentes para los pacientes diabéticos y renales. Así, el miembro daría seguimiento con su médico para revisar los resultados de las pruebas.	<i>6. Informar sobre lo que compartió el Dr. Marcelo Burciaga con el equipo de Coordinación de Atención Médica de IEHP acerca de la idea de los miembros del CAC de realizarse las pruebas de laboratorio antes de que el miembro acuda a su primera visita médica.</i>
--	--	--	--

		○ Arturo Espinoza preguntó si los paquetes de exámenes de diagnóstico de cáncer pueden incluir instrucciones en braille para los miembros que son ciegos. ○ Abdallah Zaqzouq recomendó una versión resumida del material de mercadotecnia “Pregúntele al médico”. ○ Sagrario Peterson preguntó sobre la contaminación y la precisión de las pruebas de laboratorio autoadministradas. Sagrario Peterson explicó que una prueba de laboratorio incorrecta da lugar a resultados falsos y una pérdida de tiempo. ○ El Dr. Marcelo Burciaga aclaró que las preguntas formuladas son de carácter clínico y deben dirigirse a un médico o un técnico de laboratorio. El Dr. Marcelo Burciaga también reiteró que si el miembro no entiende cómo completar una prueba de laboratorio, debe optar por realizar la prueba en persona. ○ Michelle Rai proporcionó la dirección de correo electrónico del Departamento de Mercadotecnia para que los miembros envíen cualquier otra pregunta o comentario, que es Marketing@iehp.org <i>*Todos los miembros tienen acceso a los Servicios para Miembros en las reuniones. Si algún miembro no está satisfecho o tiene alguna queja, puede comunicarse con el Departamento de Quejas Formales del plan llamando al 1-855-433-4347.</i>	<i>7. Usar fuentes tipográficas más grandes y acortar el artículo.</i>
--	--	---	---

Presentación	Maribel Papa, Gerente de Operaciones de Equidad en Salud, IEHP Lorena Ramos, Gerente de Equidad en Salud, IEHP	X. Título de la presentación: Evaluación de los Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) de 2024 • Maribel Papa y Lorena Ramos revisaron los resultados de la evaluación del Programa de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (Culturally and Linguistically Appropriate Services, CLAS) de IEHP e involucraron a los participantes en la identificación de las causas principales de las barreras y en la exploración de posibles soluciones. • Comentarios de los miembros del CAC • Se le hicieron al CAC las siguientes preguntas de retroalimentación: • ¿En qué debería centrarse IEHP para 2026? • Categorías de salud: • Salud del Comportamiento (evaluaciones de depresión) • Prevención del cáncer • Salud infantil • Manejo de enfermedades crónicas • (diabetes, control de la presión arterial, etc.) • Uso excesivo (uso de opioides) • Salud reproductiva (atención prenatal) • Enfermedades respiratorias (asma) • Categorías de experiencia: • Obtención de la atención necesaria	<i>Plan de actividades:</i>
----------------------------	--	--	------------------------------------

		• Obtención de atención rápidamente • Servicio al cliente del plan de salud • Qué tan bien se comunican los médicos • Respuestas de los miembros del CAC: • La Dra. Sheri-Stevens Parker preguntó cuáles eran los comentarios de los padres afroestadounidenses sobre por qué los niños no se vacunan oportunamente. • Lorena Ramos indicó que el Departamento de Maternidad realizó una encuesta sobre la vacunación infantil. Las respuestas de los encuestados de raza negra fueron bajas, pero, en general, los padres mencionaron como obstáculos la falta de transporte, tener que cuidar a varios hijos y la poca disponibilidad de citas. • La Dra. Sheri-Stevens Parker preguntó si IEHP envía trabajadores de atención médica a la comunidad para ayudar a las poblaciones vulnerables. • Lorena Ramos señaló que hay clínicas de vacunación, incentivos, mensajes de texto y campañas de comunicación dirigidas a poblaciones específicas. • La Dra. Sheri-Stevens Parker sugirió la implementación de trabajadores de salud comunitarios que realicen actividades de divulgación a grupos específicos y un grupo focal para abordar problemas dentro de comunidades específicas. • Tasha Samuel sugirió la distribución de parches de vacunas para ayudar a aumentar las tasas de inmunización. • Gabriel Uribe dijo que investigará la disponibilidad de los parches de vacunas en la Lista de Medicamentos Cubiertos estatal y se comunicará con Tasha Samuel. • Ileen Cotinola preguntó por qué los administradores de casos no pueden hacer visitas a domicilio. Las llamadas	8. <i>Utilizar a los trabajadores de salud comunitarios para la divulgación y a los grupos focales con el fin de llegar a las poblaciones de difícil acceso.</i> 9. <i>Brindar una actualización sobre los parches de vacunas y su disponibilidad en el mercado según la Lista de Medicamentos Cubiertos del estado de California.</i> 10. <i>Explorar la publicidad de los servicios de interpretación de IEHP a través de anuncios de televisión y radio para que los miembros comprendan que tienen acceso gratuito a intérpretes de diferentes idiomas.</i>
--	--	---	--

		telefónicas no son tan útiles como las visitas a domicilio para ayudar a que los miembros reciban sus citas. • Gabriel Uribe preguntó cómo IEHP puede mejorar el acceso a los servicios de idiomas. • Arturo Espinoza recomendó crear anuncios de televisión y radio que proporcionen información de salud en español, inglés y otros idiomas. • Gabriel Uribe conectó la aportación de Arturo Espinoza's con los objetivos no alcanzados de la población que habla chino mandarín. • Maribel Papa aclaró que los servicios de interpretación de IEHP están disponibles por teléfono y en persona. • Gabriel Uribe destacó la idea de promocionar los servicios de interpretación de IEHP a través de anuncios de televisión y radio para que los miembros comprendan que tienen acceso gratuito a intérpretes de diferentes idiomas. • Richard Symmes reiteró que, desde 2020, el Departamento de Servicios de Interpretación de IEHP es problemático y no da prioridad a las solicitudes de interpretación. Las solicitudes se presentan en el último momento, lo que genera confusión y hace que los intérpretes no sean confiables. Richard Symmes afirmó que los directivos ignoran sus quejas y cree que IEHP no está cumpliendo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA). • Gabriel Uribe dijo que, en el próximo mes, los miembros podrán solicitar servicios de interpretación por sí mismos a través del portal para miembros de IEHP. Cada solicitud se enviará directamente al proveedor de servicios de interpretación, de modo que el Departamento de Servicios de Interpretación de IEHP ya no será el intermediario. Si se reserva a través del portal web para miembros, la solicitud se enviará directamente al proveedor de servicios de	11. <i>Proporcionar más aclaraciones sobre el proceso de solicitud de intérpretes.</i> 12. <i>Analizar por qué los miembros pueden sentir que los proveedores no tienen tiempo suficiente para abordar los problemas durante las citas.</i>
--	--	--	---

		interpretación. Servicios para Miembros de IEHP seguirá estando disponible para ofrecer ayuda. Otra mejora es que el proveedor también podrá solicitar al intérprete a través del portal de proveedores. • Richard Symmes mencionó que los médicos también cometen errores. Ha tenido muchas experiencias en las que el médico no sabe qué tipo de intérprete se necesita. • Gabriel Uribe compartió que los miembros pueden informar al proveedor su preferencia sobre si desean que se solicite un intérprete para ellos o no. • Tasha Samuel sugirió que los médicos se reunieran para compartir nuevas ideas, aportaciones y mejores prácticas sobre cómo atender mejor a sus pacientes. Tasha Samuel también expresó su preocupación de que los proveedores de IEHP dedican poco tiempo a cada paciente, a diferencia de los médicos de Kaiser que se toman su tiempo con cada uno de los pacientes. • Gabriel Uribe confirmó que hay reuniones de proveedores que se beneficiarían de conocer las opiniones del CAC. • Marina Lopez sugirió la implementación de presentaciones con diapositivas, folletos, códigos QR y anuncios que se reprodujeran en las pantallas de televisión de los consultorios de los proveedores para enseñar a los miembros información de salud valiosa, como los servicios gratuitos de interpretación y asistencia lingüística de IEHP. • Gabriel Uribe confirmó que hay una campaña de mercadotecnia relacionada con los servicios de interpretación que se lanzará próximamente. • El Dr. Darshan Patel estuvo de acuerdo con Marina Lopez sobre la transmisión de materiales educativos en las televisiones de los consultorios de los proveedores para enseñar a los miembros sobre los procesos de evaluación y los exámenes médicos.	<i>13. Ver si los comentarios del CAC se pueden compartir en las reuniones de los proveedores de IEHP y si los comentarios de los proveedores se pueden proporcionar al CAC.</i> <i>13. Incluir publicidad de los servicios de interpretación en los consultorios de los proveedores y compartir los avances de las campañas de mercadotecnia.</i>
--	--	--	--

		• El Dr. Darshan Patel también confirmó que los servicios de interpretación en braille y ASL han sido un problema para los miembros. En sus 25 años de práctica médica, el Dr. Darshan Patel no ha visto ni un solo paquete de mercadotecnia disponible en braille. Los formatos alternativos deberían estar fácilmente disponibles para los miembros, en lugar de hacer recaer en ellos la responsabilidad de solicitar una copia transcrita. • El Dr. Darshan Patel comentó sobre la relación ideal entre el paciente y el proveedor. Ambas partes tienen una extensa lista de expectativas, lo que provoca insatisfacción cuando no hay tiempo suficiente para abordar cada uno de los temas. Los requisitos del plan de salud para los médicos son astronómicos. Es lamentable que el miembro sienta que el médico no quiere escucharle o no le importa, cuando en realidad el médico solo está tratando de cumplir con la larga lista de expectativas establecidas por el plan de salud, como averiguar si el miembro se realizó la mamografía, se vacunó contra el tétanos, la difteria y la tos ferina acelular (Tetanus, Diphtheria, Acellular Pertussis, Tdap), se realizó el examen de Papanicolaou, etc. Objetivos de 2026: • Arturo Espinoza recomendó preguntar a los miembros cuál es el motivo de su miedo a las vacunas para acabar con la desinformación y el miedo. • Julia Espinoza mencionó que un miembro de su familia no pudo vacunarse contra la nueva variante del COVID porque no cumplía los criterios, lo que genera barreras adicionales para las personas. • Richard Symmes dijo que no debería tener que preguntarle a su médico sobre el intérprete de ASL. Genera muchos malentendidos que sea el médico quien programe las solicitudes de interpretación.	<i>14. Explorar opciones para crear paquetes de mercadotecnia, materiales educativos y de comunicación fácilmente disponibles en formatos alternativos, como braille, en lugar de esperar a que los miembros soliciten una transcripción.</i> <i>15. Realizar una encuesta a los miembros sobre su miedo a las vacunas.</i>
--	--	--	---

		• Gabriel Uribe aclaró que la opción está abierta para que los médicos, los miembros o Servicios para Miembros realicen la solicitud. • Julia Espinoza comentó que, cuando comenzó con la diálisis, el trabajador social del hospital se encargó de programar las citas y el transporte. Julia afirmó que los médicos no se involucraban con las empresas de transporte. • Ileen Cotinola preguntó si hay una forma más rápida de programar una cita en Podología si un miembro tiene diabetes. • Tasha Samuel elogió a Call the Car porque le llamaron, le enviaron mensajes de texto y se mostraron muy atentos para llevarla a Palm Springs. Felicidades al equipo de transporte, formaron un equipo excepcional. Varios miembros tuvieron la misma experiencia. • Gabriel Uribe sugirió algunos comentarios rápidos para aprovechar al máximo los últimos minutos. ¿Hay algo que IEHP pueda hacer en el ámbito de la salud para mejorar la atención médica de estas poblaciones? • Tasha Samuel afirmó que IEHP puede mejorar el proceso a la Línea de Consejos de Enfermería. Se hacen demasiadas preguntas, pero no son útiles para la experiencia de los miembros. Siempre debe haber una enfermera disponible, no el representante de Servicios para Miembros. • Ileen Cotinola preguntó si los miembros pueden solicitar ser trasladados a un hospital específico en caso de emergencia. <i>*Todos los miembros tienen acceso a los Servicios para Miembros en las reuniones. Si algún miembro no está satisfecho o tiene alguna queja, puede comunicarse con el Departamento de Quejas Formales del plan llamando al 1-855-433-4347.</i>	<i>16. Revisar el proceso de recepción de llamadas de la Línea de Consejos de Enfermería para mejorar la experiencia.</i>
--	--	--	--

Cierre de sesión	Gabriel Uribe, DSW Director de Operaciones de Equidad en Salud	Se dio fin a la reunión a las 7 p.m. La siguiente reunión del CAC tendrá lugar el 4 de diciembre de 2025. Gabriel Uribe anima al público a recomendar a cualquier amigo o familiar interesado en presentar su solicitud para el próximo ciclo o reunión del CAC para 2026.	
-------------------------	--	---	--

COMENTARIOS Y PLAN DE ACTIVIDADES	
1.	<i>Verificar si las preguntas de las encuestas sobre la experiencia de los miembros reflejan los estándares específicos de acceso a las citas.</i>
2.	<i>Hacer una presentación actualizada sobre las mejoras realizadas por los servicios de transporte.</i>
3.	<i>Compartir cómo IEHP utiliza los materiales de mercadotecnia para informar sobre los exámenes médicos de bienestar.</i>
4.	<i>Compartir un plan de mejora para los tiempos de espera en la atención especializada.</i>
5.	<i>Explorar la comunicación por correo electrónico y mensajes de texto para abordar las inquietudes de los miembros.</i>
6.	<i>Informar sobre lo que compartió el Dr. Marcelo Burciaga con el equipo de Coordinación de Atención Médica de IEHP acerca de la idea de los miembros del CAC de realizarse las pruebas de laboratorio antes de que el miembro acuda a su primera visita médica.</i>
7.	<i>Usar fuentes tipográficas más grandes y acortar el artículo.</i>
8.	<i>Utilizar a los trabajadores de salud comunitarios para la divulgación y a los grupos focales con el fin de llegar a las poblaciones de difícil acceso.</i>
9.	<i>Brindar una actualización sobre los parches de vacunas y su disponibilidad en el mercado según la Lista de Medicamentos Cubiertos del estado de California.</i>
10.	<i>Explorar la publicidad de los servicios de interpretación de IEHP a través de anuncios de televisión y radio para que los miembros comprendan que tienen acceso gratuito a intérpretes de diferentes idiomas.</i>
11.	<i>Proporcionar más aclaraciones sobre el proceso de solicitud de intérpretes.</i>
12.	<i>Analizar por qué los miembros pueden sentir que los proveedores no tienen tiempo suficiente para abordar los problemas durante las citas.</i>
13.	<i>Ver si los comentarios del CAC se pueden compartir en las reuniones de los proveedores de IEHP y si los comentarios de los proveedores se pueden proporcionar al CAC.</i>
14.	<i>Incluir publicidad de los servicios de interpretación en los consultorios de los proveedores y compartir los avances de las campañas de mercadotecnia.</i>
15.	<i>Explorar opciones para crear paquetes de mercadotecnia, materiales educativos y de comunicación fácilmente disponibles en formatos alternativos, como braille, en lugar de esperar a que los miembros soliciten una transcripción.</i>
16.	<i>Revisar el proceso de recepción de llamadas de la Línea de Consejos de Enfermería para mejorar la experiencia.</i>
PREGUNTA DE LOS MIEMBROS (a cargo de la unidad de negocio correspondiente).	
1.	<i>Dar seguimiento con la unidad de negocio correspondiente para investigar el largo tiempo de espera para las citas de los miembros con especialistas.</i>
2.	<i>Averiguar la disponibilidad de parches de vacunas en la Lista de Medicamentos Cubiertos del estado.</i>
3.	<i>Dar seguimiento con la miembro sobre por qué se le negó el transporte de emergencia al hospital asignado.</i>