

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN

Comité Asesor Comunitario

Minutas del jueves 19 de septiembre de 2024

de 5PM a 7PM

Ubicación: Centro de Conferencias Inland Regional Center, 1425 S. Waterman Ave. San Bernardino, CA 92408

Facilitador: Gabriel Uribe, Director de Operaciones de Equidad en Salud

Presentes: **Miembros del Comité Asesor Comunitario (Community Advisory Committee, CAC):** Abdallah Zarzouq, Arturo Espinoza, Carmela Garnica, Christian Espinoza, Diana Argandona Sandoval, Jeremy Proctor, John Fabrey, Jorge Ruiz Romo, Jose Caseano, Juan Caseano, LaBianca McMillan, Richard Symmes, Tasha Samuel, Ileen Cotinola, Sagrario Peterson, Thomi Clinton, Dr. Darshan Patel, Dr. Trisha Mitcham
Personal de IEHP: Michelle Rai, Mike Grant, Gabriel Uribe, Tara Tokijkla, Jane Cheng, Lyndsey Beets, Lorena Ramos, Jessica Barajas, Jannette Zito, Karla Argandona, Marissa Marquez, Michael Ruiz Garcia, Patricia Lopez, Rosana Ayala, Maribel Papa, Alyssa Romo, Alexander Garcia, Sherley Gaul, Irma Hernandez, Kristina Hernandez, Mario Ortiz.

Invitados: Cheryl Margolis, Dori Baeza, Michael Peterson, Sonja Marbelo, Ryan Belk, Esther Garnica

Intérpretes/subtituladores: Evon Morgan, Juan Ruiz, Alana Zurbrugg, Andrea Lust, Alicia Garispe,

Relatoras: Elsa Dominguez, especialista en Cultura y Lingüística y Jannette Zito, Administradora de Programas del CAC

Puntos de la agenda	Presentación de los puntos de la agenda	Discusión de los puntos de la agenda	Plan de actividades
Bienvenida	Dr. CJ Cook, Administrador de Programas, Inland Regional Center (IRC)	I. Dio la bienvenida al Comité Asesor Comunitario (CAC) al Inland Regional Center. Compartió la programación del Inland Regional Center e indicó que es miembro del Comité de Selección del CAC.	<i>Sin plan de actividades</i>

Presentaciones	Gabriel Uribe, Director de Equidad en Salud, facilitador de la reunión del CAC Miembros del CAC	II. Se dio inicio a la sesión. III. Los miembros del CAC se presentaron.	<i>Sin plan de actividades</i>
Procedimientos de limpieza y reuniones	Gabriel Uribe, Director de Operaciones de Equidad en Salud	IV. Gabriel repasó los temas de limpieza, la estructura de las reuniones y los procedimientos con los miembros del CAC.	<i>Sin plan de actividades</i>
Aprobación de minutas	Gabriel Uribe Miembros del CAC	V. Carmela Garnica, miembro del CAC, presentó una moción para aprobar las minutas de la reunión del 27 de junio de 2024. VI. El Dr. Patel, miembro del CAC, secundó la moción para aprobar las minutas.	<i>Las minutas aprobadas se publicarán en el sitio web de IEHP.</i>
Revisión del registro de comentarios y respuestas	Gabriel Uribe	VII. Gabriel revisó el plan de actividades/registro de comentarios y respuestas de la reunión del 27 de junio de 2024. VIII. Se le solicitó al CAC que compartiera cualquier comentario adicional sobre el plan de actividades/registro de comentarios y respuestas con la Administradora de Programas del CAC, Jannette Zito.	<i>Sin plan de actividades</i>

<p>Experiencia del miembro y obtención de la atención necesaria</p>	<p>Lindsey Beets, Facilitadora III de Mejora de la Calidad</p>	<p>IX. La oradora revisó con el CAC la descripción general de desempeño de la experiencia de los miembros al obtener la atención necesaria del año de medición 2023.</p> <p>X. Se le pidieron al CAC ideas sobre cómo pueden IEHP y sus proveedores mejorar la experiencia de los miembros en la obtención de la atención necesaria, la obtención de atención rápida y la calificación del médico personal.</p> <p>Comentarios de los miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ilene Cotinola compartió que ha experimentado problemas al realizar visitas médicas para sus múltiples hijos, algunos de los cuales padecen autismo. Solicitó que IEHP explore si los médicos pueden programar varias citas juntas. • LaBianca Mc Millian preguntó si IEHP puede aumentar los servicios de telesalud y ampliar los proveedores para que ofrezcan citas para el mismo día. • Ilene Cotinola preguntó por qué los miembros necesitan esperar seis meses para obtener una cita para una cirugía si tienen mucho dolor. • Tasha Samuel compartió que ella tuvo que recurrir a cuidados de urgencia debido a la disponibilidad limitada de proveedores. Comentó que ha esperado más de cinco horas para ver a un médico de cuidados de urgencia y ha visto que la comunicación entre Cuidado de Urgencia y sus médicos de cuidado primario es mala. Además, siente que no le han notificado cuando su médico ya no trabaja en una clínica. • Julia Espinoza hizo un comentario positivo en el sentido de que el proceso de su médico es sencillo y si algo requiere agilización, su médico lo procesa en un máximo de 24 horas. 	<p>Plan de actividades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explorar la posibilidad de trabajar con proveedores para reservar citas múltiples para familias/hogares 2. Compartir cómo aborda IEHP el aumento de los servicios de telesalud y la ampliación de proveedores para un mayor acceso a citas para el mismo día 3. Explorar el proceso de mejora con Servicios de Proveedores para la comunicación entre los proveedores de cuidados de urgencia y los médicos de cuidado primario 4. Compartir cómo informa IEHP a los miembros cuando su Proveedor de Cuidado Primario (<i>Primary Care Provider, PCP</i>) deja de trabajar en la clínica o red de servicios
--	--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Arturo Espinoza comentó que la comunicación por correo electrónico entre los proveedores y los miembros de IEHP no funciona para todos y sugirió otras formas de comunicación como el teléfono y el correo. • Ilene Cotinola compartió que siente que ha experimentado esperas más largas debido a comorbilidades y preguntó por qué es un proceso más largo. • LaBianca McMillian compartió que siente que las personas de color reciben un trato diferente sin importar la zona geográfica. Compartió sobre su afección que le llevó un año de autodefensa antes de enterarse de su gravedad. Comentó que siente que las personas blancas/caucásicas reciben un mejor trato. • Además, LaBianca preguntó por qué la encuesta de Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (<i>Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS</i>) solo se realiza cada seis meses. ¿IEHP obtendría comentarios más precisos si las encuestas se enviaran en un plazo de 24 a 48 horas? • Lindsay Beets compartió que la encuesta se envía a nivel nacional, dentro de un periodo específico y, por lo tanto, no se activa mediante citas. • Arturo Espinoza compartió que las personas con lectores de pantalla no siempre leen un PDF con facilidad. Algunos lectores de pantalla solo leen documentos de Word. Tara Tokijkla, de IEHP, compartió que hay un proceso para hacer que el texto sea más accesible y lo enviará para revisión. • Julia Espinoza compartió que su proveedor le ayuda con encuestas por teléfono para completar una evaluación. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Explicar por qué las autorizaciones para miembros con múltiples comorbilidades tardan más en procesarse 6. Compartir cómo aborda IEHP las disparidades raciales en la atención médica 7. Explorar la accesibilidad de las encuestas de CAHPS específicamente, en formato digital accesible 8. Compartir el proceso para solicitar materiales digitales en word en lugar de pdf
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Gabriel compartió que Servicios para Miembros de IEHP brinda asistencia con formatos accesibles. • Christian Espinoza compartió que la selección de un médico no solo tiene que ver con la ubicación geográfica, sino también con sus especialidades, como su conocimiento y sensibilidad cultural hacia la población LGBTQ. • Ilene Cotinola mencionó que siente que experimenta largas esperas para ver a un especialista y preguntó por qué es así y qué se puede hacer. • Richard Symmes compartió que, en su experiencia como persona sorda, la transición a un nuevo médico es preocupante y que existe incertidumbre sobre si recibirá la misma calidad de atención médica. Richard también compartió que Servicios para Miembros y Servicios de Transporte le han hablado por teléfono y él no puede oírlos debido a que es sordo. • La oradora acusó recibo y registró todos los comentarios. • Gabriel Uribe acusó recibo de todas las preguntas clínicas personales y refirió a los miembros a Servicios para Miembros. <p><i>* Todos los miembros tienen acceso a los Servicios para Miembros en las reuniones. Si algún miembro no está satisfecho o tiene una queja, puede comunicarse con el Departamento de Quejas Formales del plan llamando al 1-855-433-4347.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Compartir cómo presenta IEHP un perfil de proveedor para seleccionar un proveedor que coincida con las necesidades de los miembros 10. Explicar la razón de las largas esperas para ver a un especialista Compartir planes de mejora de los procesos para estos retrasos 11. Proporcionar una actualización sobre el transporte enviando confirmaciones por correo electrónico en lugar de una llamada telefónica 12. Compartir los hallazgos del Departamento de Transporte de IEHP para encontrar el mejor método de comunicación
--	--	---	---

<p>Áreas de enfoque sobre disparidad en la equidad en salud</p>	<p>Heather Waters, Directora de Servicios Complejos para Niños y Familias</p>	<p>XI. La oradora compartió una nueva iniciativa, la SB 1019, del estado y obtuvo comentarios del CAC sobre cómo mejorar la conciencia y el compromiso de los servicios de Salud del Comportamiento con nuestra comunidad diversa.</p> <p>XII. Comentarios y preguntas</p> <p>A. Pidió ideas sobre cómo puede IEHP informar e involucrar mejor a la comunidad en el acceso a los Servicios de Salud Mental.</p> <p>B. Preguntó qué fuentes de divulgación se recomienda más utilizar.</p> <p>Comentarios de los miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carmela Garnica compartió que, en su experiencia, los hombres latinos evitan los programas de salud mental y recomendó información sobre el estigma de la salud mental y la sensibilidad cultural. Además, Carmela compartió que, en su experiencia, los padres evitan buscar un diagnóstico para su hijo para no etiquetarlo, sin darse cuenta de que se trata de prevención. Finalmente, compartió que siente que ha sido difícil para los padres asistir a las evaluaciones de salud mental realizadas por el distrito escolar o el Inland Regional Center debido a que no cuentan con nadie que les cuide a sus hijos y a su horario de trabajo. • Gabriel preguntó acerca de algunas recomendaciones del grupo sobre cómo acercarse a su comunidad y reducir el estigma en el acceso a la salud mental. • Ilene Cotinola sugirió reunir a los padres en una escuela para conversar sobre la salud mental y el estigma. • Tasha Samuel recomendó explicar la salud mental a través de folletos y boletines informativos, así como comunicarse con organizaciones religiosas. Además, sugirió que los envíos de correspondencia deberían ser separados para cada miembro de la familia en lugar de estar dirigidos al “miembro del hogar actual”. 	<p>Plan de actividades:</p> <p>13. Compartir cómo brinda información IEHP a los proveedores sobre la sensibilidad cultural y el estigma asociado con la salud mental</p> <p>14. Compartir los recursos que IEHP ofrece para atender barreras como el cuidado infantil o los horarios de trabajo para los miembros</p> <p>15. Explorar la posibilidad de facilitar un grupo de enfoque para padres de niños en edad escolar a fin de obtener comentarios sobre el acceso a los Servicios de Salud Mental</p> <p>16. Compartir los esfuerzos de divulgación, incluidos folletos, boletines y contactos</p>
--	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Arturo Espinoza recomendó acercarse a los estudiantes de preparatoria para darles información sobre salud mental y servicios. • John Fabrey compartió que ha notado que parece haber un estigma relacionado con la salud mental y acudir con un terapeuta. Recomendó crear más anuncios de servicio público y comerciales para que los miembros consulten a un terapeuta. • Richard Symmes comentó que cree que las personas se sienten juzgadas cuando un médico les pregunta si fuman y beben. Recomendó que los médicos y psicólogos traten de comprender los sentimientos de las personas y moderen cómo se expresan durante la asesoría. • La oradora acusó recibo y registró todos los comentarios. • Gabriel acusó recibo de las preguntas clínicas personales y refirió a los miembros a Servicios para Miembros. <p><i>* Todos los miembros tienen acceso a los Servicios para Miembros en las reuniones. Si algún miembro no está satisfecho o tiene una queja, puede comunicarse con el Departamento de Quejas Formales del plan llamando al 1-855-433-4347.</i></p>	<p>con socios de la comunidad como organizaciones religiosas</p> <p>17. Compartir la razón para enviar boletines a todos los residentes que viven en la misma dirección en lugar de a miembros individuales</p> <p>18. Explorar la creación de más anuncios de servicio público y comerciales sobre salud mental para reducir el estigma y fomentar la consulta con un terapeuta</p> <p>19. Compartir los esfuerzos de capacitación sobre sensibilidad cultural de IEHP con los proveedores con respecto a la sensibilidad al preguntar a los miembros sobre temas de salud mental</p>
--	--	---	--

<p>Introducción a la evaluación de la salud comunitaria en el condado de San Bernardino</p>	<p>Dori Baeza, Coordinadora de Programas de Salud Pública, Signos Vitales de la Comunidad, Departamento de Salud Pública <i>(Department of Public Health, DPH)</i></p>	<p>XIII. La oradora presentó una descripción general del proceso y los hallazgos de la evaluación de la salud comunitaria del condado de San Bernardino.</p> <p>XIV. Comentarios y preguntas</p> <p>A. ¿Cómo se relacionan estos hallazgos con usted?</p> <p>B. ¿Qué ideas tiene sobre lo que puede hacer IEHP para atender las principales necesidades de las comunidades?</p> <p>C. ¿Cómo podría IEHP comunicar mejor los recursos a la comunidad en general?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ilene Cotinola compartió que ha observado a médicos que actúan de manera poco profesional con una enfermera frente a ellos. • Richard Symmes habló de los desafíos de comunicación que ha experimentado con los médicos al interactuar con la comunidad sorda. Él cree que se debe a diferencias culturales. • El Dr. Patel compartió que en nuestra comunidad trabajan médicos de otros países y comentó que IEHP ha dado recursos para la capacitación cultural, pero el proceso para ver cambios es largo. • La oradora acusó recibo de los comentarios de los miembros y compartió que la encuesta de Signos Vitales Comunitarios busca comprender por qué las personas no confían en sus médicos. • Gabriel Uribe acusó recibo de las preguntas clínicas personales y refirió a los miembros a Servicios para Miembros. • Gabriel pidió al CAC que compartiera cualquier idea adicional que no haya sido abordada con Jannette Zito. <p><i>* Todos los miembros tienen acceso a los Servicios para Miembros en las reuniones. Si algún miembro no está satisfecho o tiene una queja, puede comunicarse con el Departamento de Quejas Formales del Plan llamando al 1-855-433-4347.</i></p>	<p>Sin plan de actividades</p>
--	---	--	--------------------------------

Cierre de sesión	Gabriel Uribe, Director de Operaciones de Equidad en Salud	XV. Se dio fin a la reunión a las 7pm	
-------------------------	--	---------------------------------------	--

Comentarios/registro de acciones/resuelto					
PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN/PLAN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE MIEMBRO DEL EQUIPO	FECHA DE APERTURA	ESTADO	COMENTARIOS/NOTAS	FECHA DE TERMINACIÓN
Explorar la posibilidad de trabajar con proveedores para reservar citas múltiples para familias/hogares	Lyndsey Beets, Mejora de Calidad/Servicios de Proveedores	19 de septiembre de 2024			
Compartir cómo aborda IEHP el aumento de los servicios de telesalud y la ampliación de proveedores para un mayor acceso a citas para el mismo día	Servicios de Proveedores				
Explorar el proceso de mejora con Servicios de Proveedores para la comunicación entre los proveedores de cuidados de urgencia y los médicos de cuidado primario	Lyndsey Beets, Mejora de Calidad/Servicios de Proveedores	19 de septiembre de 2024			
Compartir cómo informa IEHP a los miembros cuando su PCP deja de trabajar en la clínica/red de servicios	Servicios de Proveedores	19 de septiembre de 2024			
Explicar por qué las autorizaciones para miembros con múltiples comorbilidades tardan más en procesarse	Equipo clínico	19 de septiembre de 2024			
Compartir cómo aborda IEHP las disparidades raciales en la atención médica	Gabriel Uribe/Maribel Papa	19 de septiembre de 2024			
Compartir el proceso para solicitar materiales digitales en word en lugar de pdf	Gabriel Uribe/Maribel Papa	19 de septiembre de 2024			
Explorar la accesibilidad de las encuestas de CAHPS específicamente, en formato digital accesible	Lindsey Beets, Mejora de la Calidad				
Compartir cómo presenta IEHP un perfil de proveedor para seleccionar un proveedor que coincida con las necesidades de los miembros	Lyndsey Beets, Mejora de la Calidad/Servicios de Proveedores Maribel Papas	19 de septiembre de 2024			
Explicar la razón de las largas esperas para ver a un especialista Compartir planes de mejora de los procesos para estos retrasos	Servicios de Proveedores	19 de septiembre de 2024			

Proporcionar una actualización sobre el transporte enviando confirmaciones por correo electrónico en lugar de una llamada telefónica Compartir los hallazgos del Departamento de Transporte de IEHP para encontrar el mejor método de comunicación	Tara Tokijkla, QI/ Servicios de Transporte	19 de septiembre de 2024			
Compartir cómo brinda información IEHP a los proveedores sobre la sensibilidad cultural y el estigma asociado con la salud mental	Gabriel Uribe/Maribel Papa	19 de septiembre de 2024			
Compartir los recursos que IEHP ofrece para atender barreras como el cuidado infantil o los horarios de trabajo para los miembros	BHCM	19 de septiembre de 2024			
Explorar la posibilidad de facilitar un grupo de enfoque para padres de niños en edad escolar a fin de obtener comentarios sobre el acceso a los Servicios de Salud Mental	Gabriel Uribe/Jannette Zito/Heather Waters	19 de septiembre de 2024			
Compartir esfuerzos de divulgación, incluyendo folletos, boletines y contactos con socios de la comunidad, como organizaciones religiosas	Heather Waters	19 de septiembre de 2024			
Compartir la razón para enviar boletines a todos los residentes que viven en la misma dirección en lugar de a miembros individuales	Lisa Steward/ Mercadotecnia	19 de septiembre de 2024			
Explorar la creación de más anuncios de servicio público/comerciales sobre salud mental para reducir el estigma y fomentar la consulta con un terapeuta	Heather Waters	19 de septiembre de 2024			
Compartir los esfuerzos de capacitación sobre sensibilidad cultural de IEHP con los proveedores con respecto a la sensibilidad al preguntar a los miembros sobre temas de salud mental	Heather Waters/ Servicios de Proveedores	19 de septiembre de 2024			