

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN 健保計劃 (IEHP)

社區諮詢委員會 (CAC)

2024 年 9 月 19 日週四會議紀要

下午 5:00 – 晚上 7:00

地點: Inland Regional Center 會議中心 - 1425 S. Waterman Ave. San Bernardino, CA 92408

主持人: **Gabriel Uribe**, 健康公平營運總監

出席: **CAC 會員:** 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

IEHP 工作人員: 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.

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

口譯員/字幕員: Evon Morgan, Juan Ruiz, Alana Zurbrugg, Andrea Lust, Alicia Garispe,

紀要者: **Elsa Dominguez**, 文化和語言學專員; **Jannette Zito**, CAC 專案經理

| 議程項目 | 介紹議程項目 | 討論議程項目的 | 行動項目 |
|------|-------------------------------------|---|-------|
| 歡迎 | CJ Cook 博士, Inland 區域中心 (IRC) 專案管理員 | I. 歡迎社區諮詢委員會 (CAC) 來到 Inland 區域中心。分享了 Inland 區域中心規劃並表示他是 CAC 遴選委員會成員。 | 無行動項目 |

| | | | |
|------------------|---|---|-------------------------|
| 介紹 | Gabriel Uribe, 健康公平總監, CAC 會議主持人 CAC會員 | II. 會議正式開始。 III. CAC 會員自我介紹。 | 無行動項目 |
| 內務管理與會議程序 | Gabriel Uribe, 健康公平 營運總監 | IV. Gabriel 與 CAC 會員一起審查了內務管理專案、會議結構和程序。 | 無行動項目 |
| 會議記要的批准 | Gabriel Uribe CAC 會員 | V. CAC 會員 Carmela Garnica 提出了批准 2024 年 6 月 27 日的會議紀錄要的動議。 VI. CAC 會員 Patel 博士醫生附議了批准會議記要的動議。 | 已批准的會議記要將發佈在 IEHP 的網站上。 |
| 審查反饋意見 / 回應記錄 | Gabriel Uribe | VII. Gabriel 審查了 2024 年 6 月 27 日會議的行動項目 / 反饋意見回應記錄。 VIII. CAC 被要求與 CAC 專案經理 Jannette Zito 分享對行動項目/反饋意見回應記錄的任何其他反饋意見。 | 無行動項目 |

| | | | |
|--------------------|-----------------------------------|---|---|
| <p>會員體驗和獲得所需照護</p> | <p>Lyndsey Beets, 品質改進促進者 III</p> | <p>IX. 發言人與 CAC 一起審查了衡量年度 2023「獲得所需照護的會員體驗」績效概覽。</p> <p>X. CAC 被要求就 IEHP 及其提供者如何改善會員在獲得所需照護、快速獲得照護以及個人醫生評價方面的體驗提出建議。</p> <p>會員反饋意見</p> <ul style="list-style-type: none">• Ilene Cotinola 表示，她在為多個孩子（其中一些患有自閉症）去看醫生時遇到了挑戰。她要求 IEHP 探索醫生是否可以同時接納多個預約。• LaBianca Mc Millian 詢問 IEHP 是否可以增加遠程醫療服務並添加提供者以提供當日預約。• Ilene Cotinola 詢問，如果會員感到非常疼痛，為什麼需要等待 6 個月才能預約手術。• Tasha Samuel 表示，由於可用的提供者有限，她不得不使用緊急護理。她表示，她曾等了超過 5 個小時才看見緊急護理醫生，而且遇到緊急護理醫生與她的基本保健醫生之間溝通不佳的情況。此外，她覺得在醫生離開診所時，她沒有得到通知。• Julia Espinoza 給出了積極的評價，表示她的醫生處理過程很順利，如果有任何事情需要加急，她的醫生會在 24 小時內處理。 | <p>行動項目</p> <ol style="list-style-type: none">1. 探索與提供者合作，為家庭/住戶提供一組多個預約。2. 分享 IEHP 如何解決增加遠程醫療服務並添加提供者以獲得更多當天預約的機會。3. 與提供者服務部探索改善緊急護理提供者與基本保健醫生之間溝通的程序。4. 分享 IEHP 如何在 PCP（基本保健提供者）離開診所/網絡時通知會員。 |
|--------------------|-----------------------------------|---|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Arturo Espinoza 表示, IEHP 提供者和會員之間的電子郵件通信並不適合所有人, 並建議採用其他形式的通訊, 例如電話和郵件。 • Ilene Cotinola 表示, 她覺得自己由於合併症而經歷了更長的等待時間, 並詢問為什麼這是一個更長的過程。 • LaBianca McMillian 表示, 她覺得自己經歷過有色人種都受到不同的對待, 無論地理區域。她表示, 自己的健康狀況要經過一年的自我倡導才得知病情的嚴重性。她表示, 她覺得白人/高加索人得到了更好的待遇。 • 此外, LaBianca 詢問為什麼 CAHP 調查僅每 6 個月進行一次? 如果在 24-48 小時內發送調查問卷, IEHP 是否會得到更準確的反饋意見? • Lindsay Beets 表示, 調查問卷是在特定時間範圍內向全國發送的, 因此不是由預約觸發的。 • Arturo Espinoza 表示, 擁有螢幕閱讀器的人並不總是能輕鬆閱讀 PDF 文件。某些螢幕閱讀器只能閱讀 Word 文件。IEHP 的 Tara Tokijkla 表示, 有一個流程可以使文字更易於存取, 並會將發送以供審核。 • Julia Espinoza 表示, 她的服務提供者透過電話協助進行調查以完成評估。 | <ol style="list-style-type: none"> 5. 解釋為什麼患有多種合併症的會員的授權需要更長的時間來處理。 6. 分享 IEHP 如何解決醫療保健方面的種族差異。 7. 探索 CAHPS 調查問卷的無障礙使用, 特別是以無障礙的數位形式。 8. 分享索取 Word 而不是 pdf 數位資料的流程。 |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Gabriel 表示, IEHP 會員服務部以無障礙格式提供協助。• Christian Espinoza 表示, 選擇醫生不僅取決於地理位置, 還取決於他們的專長, 例如他們對 LGBTQ 族群的知識和文化敏感度。• Ilene Cotinola 提到, 她覺得自己需要等待很長時間才能見到專科醫生, 並詢問原因以及可以做些什麼。• Richard Symmes 表示, 根據他作為聾人的體驗, 過渡到新醫生是令人擔憂的, 並且不確定是否會獲得相同品質的護理。Richard 也表示, 會員服務部和交通服務部交通運輸服務部已透過電話聯繫, 但由於耳聾, 他無法聽不到他們。• 發言人確認並記錄了所有反饋意見。• Gabriel Uribe 承認所有個人的臨床問題, 並將會員轉介至會員服務部。 <p><i>*所有會員都可以在會議上使用會員服務部。如果任何會員不滿意或有投訴, 可以致電 1-855-433-4347 聯繫該計劃的申訴部門。</i></p> | <ol style="list-style-type: none">9. 分享 IEHP 如何展示服務提供者簡介, 以選擇符合會員需求的服務提供者。10. 解釋長時間等待看專科醫生的原因。分享針對這些延遲的流程改善計劃。11. 提供有關發送電子郵件確認而不是電話確認交通的最新資訊。12. 分享 IEHP 交通運輸服務部門關於最佳溝通方法的研究結果。 |
|--|--|---|--|

| | | | |
|------------------------|--|---|--|
| <p>健康公平差距 重點領域</p> | <p>Heather Waters , 兒童和家庭的複雜 服務部主任</p> | <p>XI. 發言人分享了州政府的一項新舉措 SB 1019, 並收集了 CAC 關於如何提高行為健康服務意識以及與我們多元化社區的互動的反饋意見。</p> <p>XII. 反饋意見和問題</p> <p>A. 詢問有關 IEHP 如何更好地教育和吸引社區參與心理健康服務的想法。</p> <p>B. 詢問建議最好利用哪些外展來源?</p> <p>會員反饋意見</p> <ul style="list-style-type: none">• Carmela Garnica 表示, 根據她的體驗, 拉丁裔男性會避免參加心理健康項目, 她建議提供心理健康恥辱和文化敏感性的教育。此外, Carmela 表示, 根據她的體驗, 父母避免診斷孩子以避免標籤, 卻沒有意識到這是為了預防。最後, 她表示, 由於缺乏托兒服務和工作安排, 家長很難參加學區或 Inland 區域中心的心理健康評估。• Gabriel 詢問了小組關於如何聯繫社區並減少獲得心理健康的恥辱的一些建議。• Ilene Cotinola 建議家長在學校聚集, 討論心理健康和恥辱問題。• Tasha Samuel 建議透過小冊子和時事通訊以及與信仰組織外展來解釋心理健康。此外, 她建議家庭成員的郵件應該分開, 而不是寫給「當前家庭成員」。 | <p>行動項目:</p> <p>13. 分享 IEHP 如何教育提供者了解與心理健康相關的文化敏感度和恥辱感。</p> <p>14. 分享 IEHP 提供的資源, 以解決會員的托兒或工作時間等障礙。</p> <p>15. 探索如何協助學齡兒童家長組成焦點小組, 以收集有關獲得心理健康服務的意見。</p> <p>16. 分享外展工作, 包括小冊子、時事通訊、與信仰組織等社區合作夥伴的聯繫。</p> |
|------------------------|--|---|--|

- Arturo Espinoza 建議向高中生進行心理健康和服務方面的教育。
- John Fabrey 表示，他注意到心理健康和看治療師似乎是一種恥辱。他建議製作更多公共服務公告和廣告，供會員去看治療師。
- Richard Symmes 表示，他認為當醫生詢問有關吸煙和飲酒的問題時，人們會感到受到評判。他建議醫生和心理學家在諮詢過程中應嘗試理解人們的感受並管理他們的表達方式。
- 發言人確認並記錄了所有反饋意見。
- Gabriel 確認了個人臨床問題，並將會員轉介至會員服務部。

**所有會員都可以在會議上使用會員服務部。如果任何會員不滿意或有投訴，可以致電 1-855-433-4347 聯繫該計劃的申訴部門。*

17. 分享向居住在同一地址的所有居民而不是個人成員發送通訊的原因。
18. 探索製作更多有關心理健康的公共服務公告和廣告，以減少恥辱感並鼓勵去看治療師。
19. 向提供者分享 IEHP 的文化敏感度訓練工作，了解向會員詢問心理健康問題時的敏感度。

| | | | |
|--|---|---|--------------|
| <p>San Bernardino 縣 社區健康評估簡介</p> | <p>Dori Baeza, 公共衛生部 (DPH) 社區生命徵象公共 衛生計劃協調員</p> | <p>XIII. 發言人概述了San Bernardino 縣社區健康評估的流程和調查結果。</p> <p>XIV. 反饋意見和問題</p> <p>A. 這些調查結果與您有何關係?</p> <p>B. 對於 IEHP 可以採取哪些措施來支持社區的最大需求, 您有何想法?</p> <p>C. IEHP 如何最好地向整個社區傳達資源?</p> <ul style="list-style-type: none">• Ilene Cotinola 表示, 她觀察到醫生在他們面前對護士表現出不專業的行為。• Richard Symmes 分享了他在與聾人社區互動時與醫生所經歷的溝通挑戰。他認為這是由於文化差異所造成的。• Patel 醫生表示, 有來自其他國家的醫生在我們社區工作, 他評論說, IEHP 為文化培訓提供了資源, 但看到改變是一個漫長的過程。• 發言人確認了會員的反饋意見, 並分享道社區生命徵象調查旨在了解人們為什麼不信任他們的醫生。• Gabriel 確認了個人臨床問題, 並將會員轉介至會員服務部。• Gabriel 請 CAC 與 Jannette Zito 分享未提及的任何其他想法。 <p><i>* 所有會員都可以在會議上使用會員服務部。如果任何會員不滿意或有投訴, 可以致電 1-855-433-4347 聯繫該計劃的申訴部門。</i></p> | <p>無行動項目</p> |
|--|---|---|--------------|

| | | | |
|----|----------------------------|--------------------|--|
| 休會 | Gabriel Uribe, 健康公平營運總監 | XV. 會議於晚上 7:00 休會。 | |
|----|----------------------------|--------------------|--|

反饋意見/行動記錄/已解決

| 反饋意見問題/行動項目 | 負責的團隊成員 | 開啟日期 | 狀態 | 評論/註釋 | 完成日期 |
|---|--|-----------------|----|-------|------|
| 探索與提供者合作，為家庭/住戶提供一組多個預約。 | Lyndsey Beets, QI (品質改進)/提供者服務部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享 IEHP 如何解決增加遠程醫療服務並添加提供者以獲得更多當天預約的機會。 | 提供者服務部 | | | | |
| 與提供者服務部探索改善緊急護理提供者與基本保健醫生之間溝通的程序。 | Lyndsey Beets, QI (品質改進)/提供者服務部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享 IEHP 如何在 PCP (基本保健提供者) 離開診所/網路時通知會員。 | 提供者服務部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 解釋為什麼患有多種合併症的會員的授權需要更長的時間來處理。 | 臨床團隊 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享 IEHP 如何解決醫療保健方面的種族差異。 | Gabriel Uribe/ Maribel Papa | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享索取 Word 而不是 pdf 數位資料的流程。 | Gabriel Uribe/ Maribel Papa | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 探索 CAHPS 調查問卷的無障礙使用，特別是以無障礙的數位形式。 | Lindsey Beets, 品質改進 | | | | |
| 分享 IEHP 如何展示服務提供者簡介，以選擇符合會員需求的服務提供者。 | Lyndsey Beets, QI (品質改進)/ 提供者服務部 Maribel Papas | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 解釋長時間等待看專科醫生的原因。分享針對這些延遲的流程改善計劃。 | 提供者服務部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|--|--|--|
| 提供有關發送電子郵件確認而不是電話確認交通的最新資訊。分享 IEHP 交通運輸服務部門關於最佳溝通方法的研究結果。 | Tara Tokijkla, QI (品質改進), 交通服務部交通運輸服務部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享 IEHP 如何教育提供者了解與心理健康相關的文化敏感度和恥辱感。 | Gabriel Uribe / Maribel Papa | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享 IEHP 提供的資源, 以解決會員的托兒或工作時間等障礙。 | BHCM | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 探索如何協助學齡兒童家長組成焦點小組, 以收集有關獲得心理健康服務的意見。 | Gabriel Uribe / Jannette Zito/ Heather Waters | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享外展工作, 包括小冊子、時事通訊、與信仰組織等社區合作夥伴的聯繫。 | Heather Waters | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 分享向居住在同一地址的所有居民而不是個人成員發送通訊的原因。 | Lisa Stewart / 行銷部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 探索製作更多有關心理健康的公共服務公告和廣告, 以減少恥辱感並鼓勵去看治療師。 | Heather Waters | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| 向提供者分享 IEHP 的文化敏感度訓練工作, 了解向會員詢問心理健康問題時的敏感度。 | Heather Waters / 提供者服務部 | 2024 年 9 月 19 日 | | | |
| | | | | | |