

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN
Comité Asesor Comunitario
 Minutas del jueves 27 de marzo de 2025
 5PM-7PM

Ubicación: Centro de Bienestar Comunitario de IEHP, 12353 Mariposa Rd, Despacho C2 y C3, Victorville, CA 92395

Facilitador: **Dr. Gabriel Uribe, Director de Operaciones de Equidad en Salud**

Asistentes: **Miembros del Comité Asesor Comunitario (Community Advisory Committee, CAC) en persona:** Abdallah Zarzouq, Bianca Fallani, Carmela Garnica, Diana Argandona Sandoval, Ileen Cotinola, John Fabrey, Jorge Ruiz Romo, Julia Espinoza, LaBianca McMillan, Marina Lopez, Richard Gyles, Richard Symmes, Robert Jackson, Robert Thumper Pruitt, Sagrario Peterson, Tasha L. Samuel, Tim Yin, **Miembros del CAC virtuales:** Heaven Huerta, Myia Alston, Nathan Kempe, Shivam Bhakta, Thi Bui
Personal de IEHP: Gabriel Uribe, Jannette Zito, Cristal Enriquez, Lorraine Silva, Mike Grant, Jerry Rosales
 Personal de IEHP virtual: Diana Miller, Marissa Brazzill, Alyssa Romo, Adai Taylor
Invitados en persona: Evangelina Barrajas, Esther Garnica, Rigoberto Garnica

Invitados virtuales: Aura Trabanino

Intérpretes: Reilly Hughes (Lenguaje estadounidense de señas [American Sign Language, ASL]), Alana Zurbrugg (ASL), Juan Ruiz (español), Marta Uribe (español), Jessie Lui (mandarín), Grace Le (vietnamita), Hoang Ngyuyen (vietnamita), Sophia Hernandez (subtituladora virtual)

Actas redactadas por: **Mark Gutierrez, Coordinador, Operaciones de Equidad en Salud 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
Bienvenidos	Cristal Enriquez, MHA Administradora del Centro de Bienestar Comunitario de Victorville	I. Cristal Enriquez dio la bienvenida al Comité Asesor Comunitario (CAC) al Centro de Recursos para la Comunidad de Victorville de IEHP.	<i>Sin plan de actividades</i>

Presentaciones	Gabriel Uribe, Director de Equidad en Salud, facilitador de la reunión del CAC Miembros del CAC	II. El Dr. Gabriel Uribe 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. El Dr. Uribe 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. El Dr. Uribe presenta una moción para aprobar las minutas de la reunión del 5 de diciembre de 2024. VI. Todos los miembros del CAC dicen "Sí" y la moción para aprobar las minutas fue aceptada.	<i>Las minutas aprobadas del 5 de diciembre de 2024 se publicarán en el sitio web de IEHP.</i>
Revisión del registro de comentarios y respuestas	Gabriel Uribe	VII. El Dr. Uribe revisó el plan de actividades/registro de comentarios y respuestas de la reunión del 5 de diciembre de 2025. 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>Resumen anual de comentarios del CAC 2024 Progreso</p>	<p>Jannette Zito, Administradora de Programas del CAC</p>	<p>I. Resumen anual de comentarios del CAC 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jannette repasó los temas tratados en reuniones anteriores y subrayó lo aprendido por IEHP en 2024 a partir de los comentarios de los Miembros del CAC. • Los Miembros del CAC recomendaron lo siguiente para entrar en contacto con poblaciones de difícil acceso: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mejorar la forma en la que IEHP comunica las iniciativas. ○ Mejorar el acceso a la atención con la expansión de la red. ○ Informar a proveedores y Miembros del Equipo de IEHP sobre temas de equidad en la salud. • Jannette compartió el avance con respecto a los comentarios de los miembros del CAC, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mercadotecnia está trabajando para establecer un proceso que cumpla con las pautas regulatorias para comunicarse con IEHP por correo electrónico. ○ Se están desarrollando los temas de las capacitaciones mensuales en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) según lo solicitado por el CAC para promover la equidad en la salud. ○ IEHP está trabajando para mejorar la visibilidad y la accesibilidad de la telesalud proporcionando una destacada capacidad de búsqueda/filtro en el directorio de proveedores del Portal para Miembros. ○ Los equipos de Servicios para Proveedores y Asociaciones Comunitarias están fomentando la relación con los socios de la comunidad para impulsar un mayor acceso a los servicios y recursos para los Miembros. • Ningún comentario de los miembros. 	
--	--	--	--

<p>Centros de Bienestar Comunitario: Un compromiso con la prevención y la equidad en salud</p>	<p>Cristal Enriquez, MHA Administradora del Centro de Bienestar Comunitario de Victorville</p>	<p>II. Centros de Bienestar Comunitario: Un compromiso con la prevención y la equidad en salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cristal compartió el propósito de los Centros de Bienestar Comunitario (Community Wellness Centers, CWC) y los programas y las actividades que ofrecen. <p>Comentarios de los miembros</p> <p>III. Se le hizo al CAC la siguiente pregunta de retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerando las diferentes culturas y orígenes que usted representa, ¿qué tipos de clases, educación, actividades, eventos o servicios les gustaría ver en los CWC? <ul style="list-style-type: none"> ○ Sagrario Peterson asiste al CWC de San Bernardino y le gusta tomar las clases de Zumba y baile en línea. Dice que los horarios de las clases son inconsistentes, los horarios son irregulares y se cancelan las clases. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cristal Enriquez respondió que hay algunas transiciones y que podría tomar algún tiempo que las cosas volvieran a la normalidad. ○ A LaBianca McMillan le gustaría solicitar más clases creativas como un rincón del escritor o clases de poesía o arte para personas de todas edades, incluidos los jóvenes. ○ Carmela Garnica preguntó cuándo se tiene previsto que IEHP tenga un Centro de Bienestar Comunitario en Blythe. ○ A Thi Bui le gustaría saber si hay transporte disponible para llevarla al CWC. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cristal Enriquez respondió que el transporte está disponible y puede solicitarse a través de Servicios para Miembros. 	<p>Plan de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explorar la posibilidad de desarrollar clases de artes creativas para todas las edades, así como un enfoque en los jóvenes. 2. Explorar la posibilidad de asociarse con grupos comunitarios en Blythe para brindar programas de bienestar.
---	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none">○ Marina Lopez sugirió incorporar clases de salud que sean culturalmente competentes y más adecuadas para la comunidad.○ El Dr. Uribe le preguntó a Carmela Garnica si existen algunos grupos con los cuales IEHP puede asociarse para que IEHP pueda brindar programas de bienestar en Blythe.<ul style="list-style-type: none">▪ Carmela dijo que el grupo principal que abrió 5 sitios en Blythe es Escuela de la Raza. Sin embargo, la mayoría de los programas están orientados a los jóvenes. No hay muchos programas de bienestar disponibles para los adultos y las personas mayores.○ Myia Alston sugirió programas de bienestar sociales y emocionales para niños de todas edades que pueden ayudar a los niños neurodivergentes a interactuar con sus compañeros.○ Ileen Cotinola preguntó si es posible proporcionar transporte para que una familia grande pueda ir al CWC.<ul style="list-style-type: none">▪ Lorraine Silva confirmó que, si todos los niños son Miembros de IEHP, se debe cubrir el transporte. <p><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></p>	<p>3. Explorar la programación social y emocional para los jóvenes neurodivergentes.</p>
--	--	---	--

<p>Servicios de Transporte para Miembros de IEHP</p>	<p>Lorraine Silva, Directora de Servicios de Transporte</p> <p>Manny Carrasco, Administrador de Servicios de Transporte</p>	<p>IV. Presentación: Servicios de Transporte para Miembros de IEHP compartió un resumen de los servicios de transporte médico que están disponibles en el beneficio de Medi-Cal, incluido cómo acceder a los servicios de transporte.</p> <p>Comentarios de los miembros</p> <p>V. Se le hicieron al CAC las siguientes preguntas de retroalimentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de desafíos ha experimentado con la política de aviso anticipado de cinco días? <ul style="list-style-type: none"> • Ileen Cotinola dijo que le gusta la política de cinco días. Expresó su frustración por un caso en el que llamó para programar el transporte para una cita urgente, y el representante no programó el viaje. <ul style="list-style-type: none"> i. Lorraine Silva dijo que las excepciones a la política de cinco días dependen de la naturaleza urgente del viaje. Lorraine investigará este caso y lo escalará si es necesario. • Richard Symmes compartió que no recomienda los servicios de Call the Car (CTC) y que activamente evita utilizar este proveedor. Algunas cosas que Richard disfruta sobre CTC y Green Med es su aplicación y las capacidades para el envío de mensajes de texto. Debido a que es una persona sorda, le gustaría poder comunicarse con el proveedor y el conductor con mensajes de texto. <ul style="list-style-type: none"> i. Le gustaría recibir confirmación sobre la accesibilidad para sillas de ruedas de Lyft, puesto que disfruta del servicio y el sitio web dice que proporcionan accesibilidad para sillas de ruedas. ii. Compartió que hay una discrepancia entre la política sobre usuarios de sillas de ruedas de IEHP y de Lyft. 	<p>Plan de actividades</p> <p>4. Analizar si existen otros proveedores que puedan ofrecer servicios de mensajes de texto para los Miembros.</p> <p>5. Investigar si Lyft ofrece accesibilidad para sillas de ruedas.</p>
---	---	---	---

		<p>iii. Compartió su experiencia negativa de transporte en la última reunión del CAC en diciembre de 2024 cuándo CTC le prestó asistencia. No había una rampa disponible, el conductor llegó con un retraso de dos horas y fue recibido con comentarios críticos y una actitud poco cordial por parte de la empresa de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasha Samuels no está de acuerdo con todas las restricciones que conlleva obtener un pase de autobús. Solía ser un proceso fácil, pero ahora hay demasiadas barreras. A Tasha le gustaría que todos se pusieran de acuerdo en cuanto a los criterios para solicitar un pase de autobús a través de CTC. <ul style="list-style-type: none"> i. Lorraine Silva se pondrá en contacto con CTC para clarificar los criterios para los pases de autobús. En relación con el cambio de política, IEHP debe evaluar de qué manera beneficiaría a la mayoría de los miembros y cómo dicho cambio se alinearía con las regulaciones pertinentes. • A Tasha Samuels le gustaría una lista o un desglose que ella pueda consultar, para comprender cuáles citas calificarían para las necesidades de transporte, así como cuáles citas se considerarían urgentes. <ul style="list-style-type: none"> i. A Ileen Cotinola le gustaría saber si existen vehículos suficientemente grandes para transportar a familias grandes usando CTC, Lyft o Uber. • Richard Symmes dijo que hay una falta de disponibilidad durante los fines de semana para usuarios de sillas de ruedas que necesitan transporte. Richard también mencionó sus preocupaciones con la política de cinco días para el Transporte de Farmacia. 	<ul style="list-style-type: none"> 6. Proporcionar capacitación y acciones correctivas al proveedor de CTC por no gestionar la solicitud de adaptaciones de manera apropiada. 7. Revisar los criterios para el pase de autobús y agilizar el proceso. 8. Proporcionar un desglose de los criterios para que el transporte sea considerado una solicitud urgente y aumentar la visibilidad del documento. 9. Compartir cuál es la ocupación máxima para una familia con varios niños.
--	--	---	--

		<p>i. Lorraine Silva dijo que existe una excepción para recoger medicamentos de la farmacia el mismo día. Sin embargo, se realiza un proceso de validación para asegurar que el medicamento esté listo para que se recoja y que se trate de un caso urgente, como ocurre con los medicamentos de mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Julia Espinoza comentó que, según su experiencia, el servicio de transporte sí toma en cuenta la urgencia de la solicitud, ya que recientemente tuvo una solicitud de transporte urgente que fue verificada y atendida. Julia cree que CTC no facilita el acceso para personas ciegas y personas con discapacidad. Julia dice que necesita que la guíen porque es ciega. Julia también cree que las personas con discapacidad no deben viajar por Uber o Lyft porque los conductores no están calificados para ayudar. Julia también comentó que existe confusión, ya que CTC no asigna el servicio a una sola compañía, sino que envía la solicitud a varias para ver cuál puede llegar primero. <ul style="list-style-type: none"> i. Lorraine Silva dijo que CTC no debe enviar varios proveedores y que es necesario investigarlo. • Jorge Ruiz dijo que cuándo los conductores no llegan, él llama al transporte de IEHP, pero contestan y después desconectan la llamada. • A Bianca Fallani le interesa el transporte que podría llevarla a la escuela y a la casa. A Bianca le gustaría contar con transporte gratuito los siete días de la semana. <ul style="list-style-type: none"> i. Lorraine Silva indicó que el beneficio de transporte de IEHP solamente cubre las citas médicas y sugirió recursos comunitarios que podrían ser de ayuda. <p><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></p>	<p>10. Mejorar el acceso durante los fines de semana a vehículos accesibles para usuarios de sillas de ruedas.</p> <p>11. Estudiar la posibilidad de capacitar a los conductores de CTC sobre cómo gestionar adecuadamente las solicitudes de adaptaciones.</p> <p>12. Revisar el proceso de CTC para el envío de múltiples proveedores, ya que esto genera competencia al momento de recoger a un Miembro.</p> <p>13. Investigar las llamadas que se cortan al llamar a IEHP para solicitar transporte.</p>
--	--	---	--

Cierre de sesión	Gabriel Uribe, Director de Operaciones de Equidad en Salud	VI. Se dio fin a la reunión a las 7pm. La próxima reunión del CAC tendrá lugar el 26 de junio.	
-------------------------	--	--	--

Comentarios/registro de acciones/resuelto					
PREGUNTAS DE RETROALIMENTACIÓN/PLAN DE ACTIVIDADES	MIEMBRO RESPONSABLE DEL EQUIPO	FECHA DE APERTURA	ESTADO	COMENTARIOS/NOTAS	FECHA DE TERMINACIÓN
1. Explorar la posibilidad de desarrollar clases de artes creativas para todas las edades, así como un enfoque en los jóvenes.					
2. Explorar la posibilidad de asociarse con grupos comunitarios en Blythe para brindar programas de bienestar.					
3. Explorar la programación social y emocional para los jóvenes neurodivergentes.					
4. Analizar si existen otros proveedores que puedan ofrecer servicios de mensajes de texto para los Miembros.					
5. Investigar si Lyft ofrece accesibilidad para sillas de ruedas.					
6. Proporcionar capacitación y acciones correctivas al proveedor de CTC por no gestionar la solicitud de adaptaciones de manera apropiada.					
7. Revisar los criterios para el pase de autobús y agilizar el proceso.					
8. Proporcionar un desglose de los criterios para que el transporte sea considerado una solicitud urgente y aumentar la visibilidad del documento.					

9. Compartir cuál es la ocupación máxima para una familia con varios niños.					
10. Mejorar el acceso durante los fines de semana a vehículos accesibles para usuarios de sillas de ruedas.					
11. Estudiar la posibilidad de capacitar a los conductores de CTC sobre cómo gestionar adecuadamente las solicitudes de adaptaciones.					
12. Revisar el proceso de CTC para el envío de solicitudes a múltiples proveedores, ya que esto genera competencia al momento de recoger a un Miembro					
13. Investigar las llamadas que se cortan al llamar a IEHP para solicitar transporte.					