

CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM Y TẾ INLAND EMPIRE HEALTH PLAN
Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng

Biên bản cho cuộc họp vào Thứ Năm, ngày 27 tháng Ba năm 2025
Từ 5:00 chiều đến 7:00 tối

Địa điểm: Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng IEHP- 12353 Mariposa Rd. Ste C2 và C3 Victorville, CA 92395
Người Hướng Dẫn: **Bác sĩ Gabriel Uribe, Giám Đốc, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế**
Hiện diện: **Hội Viên CAC Họp Trực Tiếp:** Abdallah Zaqzouq, Bianca Fallani, Carmela Garnica, Diana Argandona Sandoval, Ileen Cotinola, John Fabrey, Jorge Ruiz Romo, Julia Espinoza; **LaBianca McMillan, Marina Lopez, Richard Giles, Richard Symmes, Robert Jackson, Robert Thumper Pruitt, Sagrario Peterson, Tasha L. Samuel, Tim Yin,**
Hội Viên CAC Họp Trực Tuyến: Heaven Huerta, Myia Alston, Nathan Kempe, Shivam Bhakta, Thi Bui
Nhân Viên IEHP: Gabriel Uribe, Jannette Zito, Cristal Enriquez, Lorraine Silva, Mike Grant, Jerry Rosales
Nhân viên IEHP Họp Trực Tuyến: Diana Miller, Marissa Brazzill, Alyssa Romo, Adai Taylor
Khách Mời Họp Trực Tiếp: Evangelina Barrajas, Esther Garnica, Rigoberto Garnica

Khách Mời Họp Trực Tuyến: Aura Trabanino
Người phiên dịch: Reilly Hughes (ASL), Alana Zurbrugg (ASL), Juan Ruiz (Tiếng Tây Ban Nha), Marta Uribe (Tiếng Tây Ban Nha), Jessie Lui (Tiếng Quan Thoại), Grace Le (Tiếng Việt), Hoang Nguyen (Tiếng Việt), Sophia Hernandez (Người chủ thích trực tuyến)

Biên bản được lập bởi: Mark Gutierrez, Điều phối viên, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế và Jannette Zito, Quản lý Chương trình CAC

Các Mục Trong Chương Trình Nghị Sự	Trình Bày Các Mục Trong Chương Trình Nghị Sự	Thảo Luận Các Mục Trong Chương Trình Nghị Sự	Các Mục Hành Động
Chào mừng	Cristal Enriquez, MHA Quản lý, Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng, Victorville	I. Cristal Enriquez chào đón Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng (Community Advisory Committee, hoặc CAC) đến Trung Tâm Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng Victorville của IEHP.	Không Có Mục Hành Động

Giới Thiệu	Gabriel Uribe, Giám Đốc Công Bằng Y Tế, Người Hướng Dẫn Cuộc Họp CAC Các Thành Viên CAC	II. Bác sĩ Gabriel Uribe tuyên bố bắt đầu cuộc họp. III. Các Thành viên CAC giới thiệu về bản thân.	<i>Không Có Mục Hành Động</i>
Công Tác Quản Lý Và Thủ Tục Cuộc Họp	Gabriel Uribe, Giám Đốc, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế	IV. Bác sĩ Gabriel đã xem xét lại công tác quản lý, cấu trúc cuộc họp và các thủ tục với các thành viên CAC.	<i>Không Có Mục Hành Động</i>
Phê Duyệt Biên Bản	Gabriel Uribe Các Thành Viên CAC	V. Bác sĩ Uribe đề nghị phê duyệt biên bản cuộc họp ngày 5 tháng 12 năm 2024. VI. Tất cả các thành viên CAC đều nói “Đồng ý” và động thái phê duyệt biên bản được thông qua.	<i>Biên bản cuộc họp ngày 5 tháng 12 năm 2024 đã được phê duyệt sẽ được công bố trên trang mạng của IEHP.</i>
Xem Xét Lại Nhật Ký Phản Hồi/Góp Ý	Gabriel Uribe	VII. Bác sĩ Gabriel đã xem lại Nhật Ký Phản Hồi/Mục Hành Động từ cuộc họp ngày 5 tháng 12 năm 2025. VIII. CAC được yêu cầu chia sẻ bất kỳ phản hồi bổ sung nào cho Nhật Ký Phản Hồi/Mục Hành Động với Giám Đốc Chương Trình CAC, Jannette Zito.	<i>Không Có Mục Hành Động</i>

Tóm Tắt Phản Hồi/Tiến Độ Hàng Năm Của CAC Năm 2024	Jannette Zito, Quản Lý Chương Trình CAC	I. Tóm Tắt Phản Hồi/Tiến Độ Hàng Năm 2024 - Jannette đã xem lại các chủ đề họp trước và nêu bật những gì IEHP đã học được vào năm 2024 từ phản hồi của các Thành Viên CAC. - Các Thành viên CAC khuyến nghị những điều sau đây để kết nối với những nhóm dân cư khó tiếp cận: - Cải thiện cách IEHP truyền đạt sáng kiến. - Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc bằng cách mở rộng mạng lưới. - Giáo Dục Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế và Nhân Viên IEHP về các chủ đề công bằng sức khỏe. - Jannette đã chia sẻ tiến độ phản hồi của các thành viên CAC bao gồm: - Bộ phận tiếp thị đang nỗ lực thiết lập một quy trình đáp ứng các hướng dẫn theo quy định để liên lạc với IEHP qua email. - Các chủ đề đào tạo hàng tháng về Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập (Diversity, Equity, and Inclusion, hoặc DEI) đang được xây dựng theo yêu cầu của CAC nhằm thúc đẩy công bằng trong y tế. - IEHP đang nỗ lực cải thiện khả năng hiển thị và khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa bằng cách cung cấp khả năng tìm kiếm/lọc nổi bật trong danh mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế trên Cổng Thông Tin Hội Viên. - Các nhóm Dịch Vụ Nhà Cung Cấp và Quan Hệ Đối Tác Cộng Đồng đang thúc đẩy mối quan hệ với các đối tác cộng đồng để tận dụng nhiều hơn quyền truy cập vào các dịch vụ và trợ giúp cho các Hội Viên. - Không có phản hồi từ hội viên.	
---	--	--	--

Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng: Cam Kết Phòng Ngừa Và Công Bằng Y Tế	Cristal Enriquez, MHA Quản lý, Trung Tâm Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng, Victorville	II. Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng: Cam Kết Phòng Ngừa Và Công Bằng Y Tế - Cristal chia sẻ mục đích của Trung tâm chăm sóc sức khỏe cộng đồng (Community Wellness Centers, hoặc CWC) cũng như các chương trình và hoạt động được cung cấp. Phản Hồi Của Thành Viên III. CAC đã được hỏi câu hỏi phản hồi sau: - Xét đến các nền văn hóa và hoàn cảnh khác nhau mà quý vị đại diện, quý vị muốn thấy những loại lớp học, chương trình giáo dục, hoạt động, sự kiện và/hoặc dịch vụ nào tại CWC? Sagrario Peterson tham dự CWC San Bernardino và thích tham gia các lớp học Zumba và Line Dancing. Bà cho biết lịch học không nhất quán, giờ học không đều và các lớp học bị hoãn lại. Cristal Enriquez trả lời rằng có một số sự thay đổi đang diễn ra và có thể mất một thời gian để mọi thứ trở lại bình thường. LaBianca McMillan muốn yêu cầu thêm các lớp học sáng tạo như góc viết, thơ ca hoặc lớp học nghệ thuật cho mọi người ở mọi lứa tuổi bao gồm cả thanh thiếu niên. Carmela Garnica hỏi khi nào IEHP có thể mong đợi có được một Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng ở Blythe. Thi Bui muốn biết liệu có dịch vụ vận chuyển nào đưa bà ấy đến CWC không. Cristal Enriquez trả lời rằng có dịch vụ vận chuyển. Yêu cầu có thể được thực hiện bằng cách liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên.	Mục Hành Động: - Khám phá việc phát triển các lớp học nghệ thuật sáng tạo dành cho mọi lứa tuổi, cũng như tập trung vào thanh thiếu niên. - Khám phá việc hợp tác với các nhóm cộng đồng ở Blythe để cung cấp các chương trình chăm sóc sức khỏe.
--	--	--	--

		○ Marina Lopez đề xuất kết hợp các lớp học sức khỏe có năng lực văn hóa phù hợp hơn với cộng đồng. ○ Bác sĩ Uribe đã hỏi lại Carmela Garnica rằng liệu có nhóm nào mà IEHP có thể hợp tác để IEHP có thể cung cấp các chương trình chăm sóc sức khỏe tại Blythe không. ▪ Carmela cho biết nhóm chính đã mở 5 cơ sở tại Blythe là Escuela de La Raza. Tuy nhiên, hầu hết các chương trình đều hướng tới giới trẻ. Không có nhiều chương trình chăm sóc sức khỏe dành cho người lớn và người cao tuổi. ○ Myia Alston đề xuất các chương trình sức khỏe xã hội và cảm xúc dành cho trẻ em ở mọi lứa tuổi giúp trẻ em mắc chứng rối loạn thần kinh tương tác với bạn bè cùng trang lứa. ○ Ileen Cotinola hỏi liệu có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển cho một đại gia đình đến CWC hay không. ▪ Lorraine Silva xác nhận rằng nếu tất cả trẻ em đều là Hội viên IEHP thì việc đi lại sẽ được đài thọ. <i>*Tất cả các Hội viên đều có quyền tiếp cận Ban Dịch Vụ Hội Viên tại các cuộc họp. Nếu bất kỳ Hội Viên nào không hài lòng hoặc có khiếu nại, họ có thể liên hệ với Bộ Phận Giải Quyết Khiếu Nại của chương trình bằng cách gọi đến số 1-855-433-4347.</i>	3. Khám phá chương trình xã hội và cảm xúc dành cho thanh thiếu niên có sự khác biệt về thần kinh.
--	--	---	---

Ban Dịch Vụ Vận Chuyển của IEHP Cho Hội Viên	Lorraine Silva, Giám Đốc Dịch Vụ Vận Chuyển Manny Carrasco, Quản lý, Dịch Vụ Vận Chuyển	IV. Phần Trình Bày: Ban Dịch Vụ Vận Chuyển của IEHP cho Hội viên đã chia sẻ tổng quan về các dịch vụ vận chuyển y tế có sẵn theo chế độ phúc lợi Medi-Cal, bao gồm cách tiếp cận các dịch vụ vận chuyển. Phản Hồi Của Hội Viên V. CAC đã được hỏi những câu hỏi phản hồi sau - Quý vị đã gặp phải những thách thức nào với chính sách thông báo trước 5 ngày? Ileen Cotinola cho biết bà không đánh giá cao chính sách 5 ngày. Bà ấy bày tỏ sự thất vọng khi bà gọi điện để yêu cầu dịch vụ vận chuyển cho một cuộc hẹn khẩn cấp, nhưng người đại diện lại không sắp xếp chuyển đi. Lorraine Silva cho biết các trường hợp ngoại lệ đối với chính sách 5 ngày phụ thuộc vào tính chất khẩn cấp của chuyển đi. Lorraine sẽ điều tra trường hợp này và sẽ xử lý nghiêm nếu cần thiết. Richard Symmes chia sẻ rằng ông không khuyến khích sử dụng dịch vụ vận chuyển của Call the Car (CTC) và ông chủ động tránh sử dụng nhà cung cấp này. Một số điều mà Richard thích ở CTC và Green Med là khả năng sử dụng ứng dụng và tin nhắn của họ. Là một người khiêm tốn, ông ấy muốn có thể giao tiếp với nhà cung cấp và tải xế bằng tin nhắn. - Muốn xác nhận về khả năng tiếp cận bằng xe lăn của Lyft vì ông ấy thích dịch vụ này và trang mạng nêu rõ rằng họ có cung cấp khả năng tiếp cận bằng xe lăn. - Chia sẻ rằng có sự khác biệt giữa chính sách xe lăn của IEHP và Lyft.	Các Mục Hành Động 4. Khám phá xem liệu có nhiều nhà cung cấp hơn có thể cung cấp chức năng nhắn tin cho Hội viên hay không. 5. Tìm hiểu xem Lyft có cung cấp dịch vụ hỗ trợ xe lăn không.
--	---	--	---

		iii. Ông chia sẻ trải nghiệm tiêu cực khi sử dụng dịch vụ vận chuyển tại cuộc họp CAC gần đây nhất vào tháng 12 năm 2024, trong đó CTC đã hỗ trợ ông. Không có đường dốc, tài xế đến muộn hai giờ và ông đã phải chịu sự phán xét và thái độ không tốt từ phía công ty vận chuyển. • Tasha Samuels không đồng ý với tất cả các hạn chế đi kèm với việc yêu cầu cấp thẻ xe buýt. Trước đây, đây là một quá trình đơn giản, nhưng hiện nay có quá nhiều rào cản. Tasha muốn mọi người thống nhất về tiêu chí yêu cầu cấp thẻ xe buýt qua CTC. i. Lorraine Silva sẽ liên hệ với CTC để làm rõ tiêu chí cấp thẻ xe buýt. Về việc thay đổi chính sách, IEHP phải xem xét cách thức điều này sẽ mang lại lợi ích cho phần lớn nhóm nhân khẩu học và cách thức thay đổi chính sách sẽ phù hợp với các quy định nhất định như thế nào • Tasha Samuels muốn có danh sách/bản phân tích mà bà ấy có thể tham khảo để hiểu cuộc hẹn nào đủ điều kiện đáp ứng nhu cầu vận chuyển cũng như cuộc hẹn nào được coi là khẩn cấp. i. Ileen Cotinola muốn biết liệu có loại xe nào đủ lớn để chở những gia đình đồng người bằng CTC, Lyft hoặc Uber không. • Richard Symmes cho biết không có đủ dịch vụ vào cuối tuần cho những người sử dụng xe lăn cần dịch vụ vận chuyển. Richard cũng nêu lên mối lo ngại của mình về chính sách 5 ngày đối với việc Vận Chuyển Thuốc (Pharmacy Transportation). i. Lorraine Silva cho biết có ngoại lệ đối với việc nhận hàng tại Nhà thuốc trong ngày. Tuy nhiên, có một quy trình xác nhận được thực hiện để đảm bảo rằng thuốc đã sẵn sàng để	6. Cung cấp đào tạo và hành động khắc phục cho nhà cung cấp CTC vì không xử lý yêu cầu hỗ trợ phù hợp. 7. Xem lại tiêu chí cấp thẻ xe buýt và đơn giản hóa quy trình. 8. Cung cấp bảng phân tích các tiêu chí để xem xét việc vận chuyển là yêu cầu khẩn cấp và tăng khả năng hiển thị của tài liệu. 9. Chia sẻ số lượng người tối đa cho một gia đình có nhiều trẻ em.
--	--	---	---

		nhận và vấn đề này là khẩn cấp, chẳng hạn như thuốc duy trì. • Julia Espinoza chia sẻ rằng theo kinh nghiệm của bà, bộ phận vận chuyển sẽ xem xét đến tính cấp bách của yêu cầu vận chuyển vì bà có một yêu cầu vận chuyển khẩn cấp đã được xác minh và thực hiện gần đây. Julia cảm thấy CTC không có sự hỗ trợ dành cho người mù và người khuyết tật. Julia nói rằng bà ấy cần được hướng dẫn khi lên và xuống xe vì bà ấy bị mù. Julia cũng tin rằng người khuyết tật không nên đi xe Uber hoặc Lyft vì những tài xế này không đủ trình độ để hỗ trợ. Julia cũng cho biết có sự nhầm lẫn vì CTC không gửi hợp đồng cho một công ty mà là nhiều công ty để xem công ty nào đến trước. i. Lorraine Silva tuyên bố rằng CTC không nên điều phối nhiều nhà cung cấp và điều đó cần phải được điều tra. • Jorge Ruiz cho biết khi tài xế không đến, ông ấy gọi đến bộ phận vận chuyển của IEHP, nhưng họ trả lời rồi ngắt cuộc gọi. • Bianca Fallani quan tâm đến dịch vụ vận chuyển có thể đưa bà đến trường và về nhà. Bianca muốn được đi lại miễn phí trong 7 ngày. i. Lorraine Silva cho biết quyền lợi vận chuyển của IEHP chỉ bao gồm các cuộc hẹn khám bệnh và đề xuất các nguồn lực hỗ trợ từ cộng đồng có thể hữu ích. <i>*Tất cả các Hội viên đều có quyền tiếp cận Ban Dịch Vụ Hội Viên tại các cuộc họp. Nếu bất kỳ Hội viên nào không hài lòng hoặc có khiếu nại, họ có thể liên hệ với Bộ Phận Giải Quyết Khiếu Nại của chương trình bằng cách gọi đến số 1-855-433-4347.</i>	10. Cải thiện khả năng tiếp cận xe cộ vào cuối tuần cho người dùng xe lăn. 11. Khám phá việc đào tạo tài xế CTC về cách xử lý các yêu cầu về hỗ trợ một cách phù hợp. 12. Xem lại quy trình của CTC trong việc điều động nhiều nhà cung cấp, tạo nên một cuộc cạnh tranh khi đi đón Hội viên. 13. Điều tra các cuộc gọi bị rút, bị ngắt khi gọi đến IEHP để yêu cầu vận chuyển.
--	--	---	---

Bế mạc	Gabriel Uribe, Giám Đốc, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế	VI. Cuộc họp kết thúc lúc 7:00 tối. Cuộc họp tiếp theo của CAC sẽ diễn ra vào ngày 26 tháng 6.	
--------	---	--	--

Phản Hồi/Nhật Ký Hành Động/Đã Giải Quyết					
GÓP Ý/MỤC HÀNH ĐỘNG	HỘI VIÊN NHÓM CÓ TRÁCH NHIỆM	NGÀY MỞ	TRẠNG THÁI	NHẬN XÉT/GHI CHÚ	NGÀY HOÀN THÀNH
1. Khám phá việc phát triển các lớp học nghệ thuật sáng tạo dành cho mọi lứa tuổi, cũng như tập trung vào thanh thiếu niên.					
2. Khám phá việc hợp tác với các nhóm cộng đồng ở Blythe để cung cấp các chương trình chăm sóc sức khỏe.					
3. Khám phá chương trình xã hội và cảm xúc dành cho thanh thiếu niên có sự khác biệt về thần kinh					
4. Khám phá xem liệu có nhiều nhà cung cấp hơn có thể cung cấp chức năng nhắn tin cho Hội viên hay không.					
5. Tìm hiểu xem Lyft có cung cấp dịch vụ hỗ trợ xe lăn không.					
6. Cung cấp đào tạo và hành động khắc phục cho nhà cung cấp CTC vì không xử lý yêu cầu hỗ trợ phù hợp.					
7. Xem lại tiêu chí cấp thẻ xe buýt và đơn giản hóa quy trình.					
8. Cung cấp bảng phân tích các tiêu chí để xem xét việc vận chuyển là yêu cầu khẩn cấp và tăng khả năng hiển thị của tài liệu.					
9. Chia sẻ số lượng người tối đa cho một gia đình có nhiều trẻ em.					
10. Cải thiện khả năng tiếp cận xe cộ vào cuối tuần cho người dùng xe lăn.					

11. Khám phá việc đào tạo tài xế CTC về cách xử lý các yêu cầu về hỗ trợ một cách phù hợp.					
12. Xem lại quy trình của CTC trong việc điều động nhiều nhà cung cấp, tạo nên một cuộc cạnh tranh khi đi đón Hội viên.					
13. Điều tra các cuộc gọi bị rớt, bị ngắt khi gọi đến IEHP để yêu cầu vận chuyển.					