

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN
Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng (CAC)

Biên bản cho cuộc họp vào Thứ Năm, ngày 25 tháng Chín năm 2025
Từ 5:00 chiều đến 7:00 tối

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

Người hướng dẫn: **Gabriel Uribe, DSW, Giám đốc, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế**

Hiện diện: **Hội Viên CAC Họp Trực Tiếp:** Abdallah Zaqzouq, Arturo Espinoza, Carmela Garnica, Ileen Cotinola, John B. Fabrey, Jorge Ruiz Romo, Julia Espinoza; LaBianca McMillan, Richard Giles, Richard Symmes, Robert Jackson, Sagrario Peterson, Dr. Sheri Stevens-Parker, Tasha L. Samuel,

Hội Viên CAC Họp Trực Tuyến: Christian Espinoza, Dr. Darshan Patel, Heaven Huerta, Jose Caseano, Marina Lopez, Shivam Bhakta, Thi Bui

Nhân Viên 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 Tokijla, Ken Scott

Khách Mời Trực Tiếp: Cheryl Margolis, Suzette Cunningham

Người Phiên Dịch: Raul Castillo (ASL), Rosalie Bradley (ASL), Mario Perez (Tây Ban Nha), Juan Ruiz (Tây Ban Nha), Zheng Fu (Quan Thoại), Alice Leung (Quan Thoại), Emily Atiga (Phụ đề), Marie Villareal (Phụ đề)

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	CJ Tobe, Giám Đốc Chuyển Đổi, DAP Health Care và Hội Viên Ủy Ban Tuyển Chọn IEHP CAC	I. CJ Tobe chào đón Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng (CAC) đến Trung tâm Mizell ở Palm Springs.	<i>Không có mục hành động</i>
Công Tác Quản Lý Và Thủ Tục Cuộc Họp Giới Thiệu	Gabriel Uribe, DSW Giám Đốc, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế, Người Hướng Dẫn Cuộc Họp CAC Các Hội Viên CAC	II. Gabriel Uribe tuyên bố bắt đầu cuộc họp. III. Gabriel đã xem xét lại công tác quản lý, cấu trúc cuộc họp và các thủ tục với các Hội Viên CAC. IV. Các Hội Viên CAC giới thiệu về bản thân.	<i>Không có mục hành động</i>

		cấp có thời hạn 3 ngày và các cuộc hẹn thường lệ có thời hạn 15 ngày hay không. Ông muốn biết liệu cuộc khảo sát có được chia thành nhiều thông số khác nhau hay các câu hỏi có được hỏi theo cùng một cách hay không. ○ Tara Tokijkla cho biết rằng các câu hỏi được diễn đạt theo cùng cách như Tiêu Chuẩn Tiếp Cận Của Nhà Cung Cấp. ○ Dr. Darshan Patel nhấn mạnh rằng các câu hỏi trong cuộc khảo sát không cụ thể. Ông khuyến nghị nên áp dụng khung thời gian hẹn cụ thể giữa các cuộc hẹn bán khẩn cấp và các cuộc hẹn thường lệ để làm rõ hơn kết quả khảo sát. ○ Ileen Cotinola cho biết việc di chuyển đến và đi từ các cuộc hẹn khám bệnh gây ra nhiều thách thức và dẫn đến việc hủy bỏ các cuộc hẹn khám bệnh. ○ Marina Lopez đề xuất tập trung vào việc gửi tài liệu tiếp thị tới các hội viên, nhà cung cấp và phòng khám để giáo dục công chúng về sức khỏe, kiểm tra sức khỏe, vắc-xin, v.v. ○ LaBianca McMillan đặt câu hỏi liệu cuộc khảo sát có hỏi lý do tại sao không có người tham dự các cuộc hẹn khám bệnh hay không. ○ Tara Tokijkla đã làm rõ rằng trong cuộc khảo sát, các phản hồi của hội viên đều được ẩn danh do các hướng dẫn ẩn danh từ cơ quan quản lý. ○ Richard Giles cho biết thời gian chờ đợi để gặp bác sĩ chuyên gia là quá lâu. ○ Richard Symmes tuyên bố rằng ông bị khiếm thính và bày tỏ những vấn đề của mình với phương tiện đi lại và phiên dịch	<i>chuẩn tiếp cận cuộc hẹn cụ thể hay không.</i> 2. <i>Cung cấp cập nhật trong bài thuyết trình về những cải tiến của dịch vụ vận chuyển.</i> 3. <i>Chia sẻ cách IEHP sử dụng tài liệu tiếp thị để giáo dục về kiểm tra sức khỏe.</i> 4. <i>Chia sẻ kế hoạch cải thiện thời gian chờ đợi chăm sóc chuyên gia.</i>
--	--	---	---

		viên ASL. Richard Symmes cho biết rằng ông đã nộp hàng trăm đơn than phiền nhưng không thành công. Richard Symmes khuyến khích IEHP liên lạc qua email và tin nhắn văn bản vì ông gặp khó khăn khi phải xử lý các cuộc gọi điện thoại của Bộ Phận Vận Chuyển và Ban Dịch Vụ Hội Viên. Richard Symmes muốn Ban Lãnh Đạo IEHP hợp tác với các hội viên của mình, thay vì bỏ qua những lời than phiền. Richard Symmes tin rằng 40% than phiền được giải quyết bằng giải pháp, trong khi 60% còn lại không có kết quả. Ông tin rằng việc liên lạc qua email hoặc tin nhắn văn bản từ Phiên Dịch Viên ASL, Bộ Phận Vận Chuyển và IEHP sẽ có lợi cho nhiều hội viên và giải quyết được nhiều vấn đề của ông. ○ Arturo Espinoza bày tỏ rằng thời hạn 5 ngày để yêu cầu vận chuyển là không thực tế và nên được loại bỏ vì nó gây ra rất nhiều căng thẳng cho các hội viên. Arturo Espinoza đã gặp trường hợp cấp cứu và không thể đến dự cuộc hẹn vì ông ấy không nộp yêu cầu trong thời hạn 5 ngày. ○ Gabriel Uribe cho biết rằng nếu có trường hợp cấp cứu đe dọa đến tính mạng, vui lòng gọi 911. ○ Arturo Espinoza đã làm rõ rằng bác sĩ của ông đã thay đổi ngày hẹn. Bộ Phận Vận Chuyển không chấp nhận sự thay đổi này, khiến ông lỡ mất cuộc hẹn. ○ Tasha L. Samuel đã yêu cầu làm rõ về thời hạn yêu cầu vận chuyển là 5 ngày. ○ Gabriel Uribe cho biết rằng Bộ phận Vận Chuyển sẽ làm mọi cách có thể để thực	<i>5. Khám phá phương thức liên lạc qua email và tin nhắn văn bản để giải quyết mối quan tâm của các hội viên.</i>
--	--	---	---

		hiện các yêu cầu vận chuyển bất kể thời hạn yêu cầu là 5 ngày. Các hội viên nên gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên bằng số điện thoại ở mặt sau của thẻ hội viên IEHP. Một lợi ích khi gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên về các yêu cầu vận chuyển là Nhóm Chăm sóc có thể đề xuất tìm ra giải pháp tốt nhất có thể để hội viên có thể tham dự cuộc hẹn. Các hội viên có thể gọi đến đường dây Ban Dịch Vụ Hội Viên và một Đại Diện sẽ chuyển hội viên đến Bộ phận Vận Chuyển. *Tất cả các Hội viên đều có quyền truy cập vào Ban Dịch Vụ Hội Viên tại các cuộc họp. Nếu bất kỳ Hội viên nào không hài lòng hoặc có than phiền, họ có thể liên hệ với Bộ Phận Giải Quyết Khiếu Nại của chương trình bằng cách gọi đến số 1-855-433-4347.	
--	--	---	--

Bài Thuyết Trình	Michelle Rai, Giám Đốc Truyền Thông Và Tiếp Thị, IEHP	IX. Tiêu Đề Bài Thuyết Trình: Giao Tiếp Và Tương Tác Của Hội Viên - Michelle Rai đã chia sẻ các hình thức liên lạc mà IEHP sử dụng và hỏi các hội viên về sở thích giao tiếp của họ cũng như phản hồi về các kênh và thông điệp giao tiếp của IEHP. - Michelle đã xem xét bài viết “Hỏi Bác Sĩ” trong Bản Tin Hội Viên IEHP mới nhất để đánh giá mức độ hiểu biết của hội viên về nội dung liên quan đến một thông tin truyền thông hoặc tiếp thị. - Phản Hồi Của Hội Viên CAC - CAC đã được hỏi những câu hỏi phản hồi sau: - Quý vị học được gì từ bài viết “Hỏi bác sĩ”? - Bài viết này có giúp quý vị hiểu được sự khác biệt giữa chuyến thăm khám sức khỏe định kỳ hàng năm và khám tổng quát hàng năm không? - Phản Hồi Của Hội Viên CAC: Ileen Cotinola hỏi tại sao bác sĩ lại thực hiện xét nghiệm tự lấy mẫu. Tara Tokijka cho biết rằng bộ dụng cụ tự lấy mẫu không phải là bắt buộc và có thể được cung cấp tùy theo sở thích của hội viên. John Fabrey khuyến nghị nên tiến hành xét nghiệm trước khi hội viên gặp bác sĩ. Bằng cách này, các hội viên có thể thảo luận về kết quả xét nghiệm trong lần khám bác sĩ đầu tiên và tránh thời gian chờ đợi,	<i>Mục Hành Động:</i>
-------------------------	---	---	-----------------------

		lãng phí nguồn hỗ trợ/nguồn trợ giúp và các lần khám bác sĩ không cần thiết. ○ Dr. Marcelo Burciaga tuyên bố ông sẽ chia sẻ ý tưởng này với Nhóm Quản Lý Chăm Sóc tại IEHP và truyền đạt nó tới các Nhà Cung Cấp dịch vụ điều trị của IEHP. ○ Tasha Samuel hỏi liệu các hội viên có thể tự quyết định thời điểm thực hiện chuyên thăm khám bác sĩ hàng năm của mình hay không. ○ Dr. Marcelo Burciaga cho biết việc khám bệnh hàng năm phụ thuộc vào tình trạng bệnh đang được theo dõi. Một số chuyên thăm có thể là hàng quý, hàng năm, v.v. và tùy thuộc vào tình trạng của hội viên. ○ Michelle Rai đã hỏi các hội viên CAC về cách nhóm tiếp thị có thể giúp công chúng dễ hiểu hơn về thông tin sức khỏe như bài viết “Hỏi Bác Sĩ”. ○ Marina Lopez cho biết nội dung trong bài viết “Hỏi Bác Sĩ” rất dễ hiểu. Tuy nhiên, tốt nhất là nên sử dụng phông chữ lớn hơn để hỗ trợ những người gặp vấn đề về đọc do thị lực. ○ Dr. Darshan Patel khuyến nghị thực hiện các chỉ định thường trực cho bệnh nhân tiểu đường và bệnh thận. Sau đó, hội viên sẽ liên hệ với bác sĩ để xem xét kết quả xét nghiệm. ○ Arturo Espinoza hỏi liệu bộ dụng cụ xét nghiệm sàng lọc ung thư có thể có hướng dẫn bằng chữ nổi dành cho những hội viên khiếm thị không. ○ Abdallah Zaqzouq đã đề xuất một phiên bản rút gọn của tài liệu tiếp thị “Hỏi Bác Sĩ”.	<i>6. Cung cấp thông tin cập nhật từ Dr. Marcelo Burciaga chia sẻ ý tưởng của các hội viên CAC với Nhóm Quản Lý Chăm Sóc của IEHP về việc thực hiện các xét nghiệm trong phòng xét nghiệm trước khi hội viên đến khám bác sĩ lần đầu.</i>
--	--	---	--

		○ Sagrario Peterson đã hỏi về mức độ nghiêm bản và độ chính xác của các xét nghiệm tự thực hiện. Sagrario Peterson giải thích rằng một xét nghiệm không chính xác sẽ dẫn đến kết quả sai và lãng phí thời gian. ○ Dr. Marcelo Burciaga làm rõ rằng những câu hỏi được hỏi có liên quan đến lâm sàng và nên được hỏi bác sĩ hoặc kỹ thuật viên xét nghiệm. Dr. Marcelo Burciaga cũng nhắc lại rằng nếu hội viên không hiểu cách hoàn thành các xét nghiệm trong phòng xét nghiệm, họ nên chọn làm xét nghiệm trực tiếp." ○ Michelle Rai đã cung cấp địa chỉ email của phòng tiếp thị để các hội viên gửi bất kỳ câu hỏi hoặc phản hồi nào, đó là Marketing@iehp.org <i>*Tất cả các Hội viên đều có quyền truy cập vào Ban Dịch vụ Hội viên tại các cuộc họp. Nếu bất kỳ Hội viên nào không hài lòng hoặc có than phiền, 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>	<i>7. Sử dụng phông chữ lớn hơn và rút ngắn bài viết.</i>
--	--	---	--

Bài Thuyết Trình	Maribel Papa, Quản Lý, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế, IEHP Lorena Ramos, Quản Lý, Công Bằng Sức Khỏe, IEHP	X. Tiêu Đề Bài Thuyết Trình: Đánh Giá Dịch Vụ Phù Hợp Về Văn Hóa Và Ngôn Ngữ (CLAS) năm 2024 • Maribel Papa và Lorena Ramos đã xem xét kết quả Đánh Giá Chương Trình CLAS của IEHP và khuyến khích những người tham gia xác định nguyên nhân gốc rễ của các rào cản và khám phá các giải pháp khả thi. • Phản Hồi Của Hội Viên CAC • CAC đã được hỏi những câu hỏi phản hồi sau: • IEHP nên tập trung vào điều gì vào năm 2026? • Danh Mục Sức Khỏe: • Sức Khỏe Hành Vi (Kiểm Tra Sàng Lọc Trầm Cảm) • Ngăn Ngừa Ung Thư • Sức Khỏe Trẻ Em • Quản Lý Bệnh Mãn Tính • (Bệnh Tiểu Đường, Kiểm Soát Huyết Áp, V.V.) • Lạm Dụng (Sử Dụng Thuốc Phiện) • Sức Khỏe Sinh Sản (Chăm Sóc Trước Khi Sinh) • Các Bệnh Về Hô Hấp (Hen Suyễn) • Các Loại Trải Nghiệm: • Nhận Được Sự Chăm Sóc Cần Thiết	<i>Mục Hành Động:</i>
-------------------------	---	---	------------------------------

		• Nhận Được Sự Chăm Sóc Nhanh Chóng • Dịch Vụ Khách Hàng Của Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế • Bác Sĩ Giao Tiếp Tốt Như Thế Nào • Phản Hồi Của Hội Viên CAC: • Dr. Sheri-Stevens Parker đã hỏi phản hồi từ các bậc cha mẹ người Mỹ gốc Phi về lý do tại sao trẻ em không được tiêm chủng kịp thời. • Lorena Ramos cho biết khoa sản của IEHP đã tiến hành một cuộc khảo sát về tiêm chủng cho trẻ em. Phản hồi của người da đen thấp nhưng ở cấp độ cao, các bậc cha mẹ chia sẻ những rào cản bao gồm thiếu phương tiện đi lại, nuôi nhiều con và ít có lịch hẹn. • Dr. Sheri-Stevens Parker hỏi liệu IEHP có triển khai nhân viên y tế vào cộng đồng để giúp đỡ những nhóm dân số dễ bị tổn thương hay không. • Lorena Ramos tuyên bố rằng có các phòng khám tiêm chủng, các chương trình khuyến khích, tin nhắn văn bản và các chiến dịch truyền thông nhắm vào các nhóm dân số cụ thể. • Dr. Sheri-Stevens Parker đề xuất triển khai các nhân viên y tế cộng đồng tiếp cận các nhóm mục tiêu và một nhóm tập trung để giải quyết các vấn đề trong các cộng đồng cụ thể. • Tasha Samuel đề xuất phân phối miếng dán vắc-xin để giúp tăng tỷ lệ tiêm chủng. • Gabriel Uribe tuyên bố rằng ông sẽ xem xét tình trạng sẵn có của các miếng dán vắc-xin trong danh mục thuốc của tiểu bang và sẽ liên hệ lại với Tasha Samuel.	8. <i>Sử dụng nhân viên y tế cộng đồng để tiếp cận và tập trung vào các nhóm đối tượng dân số khó tiếp cận.</i> 9. <i>Cung cấp thông tin cập nhật về các miếng dán vắc-xin và tình trạng cung cấp trên thị trường dựa trên danh mục thuốc của tiểu bang California.</i> 10. <i>Khám phá việc tiếp thị các dịch vụ phiên dịch của IEHP thông qua quảng cáo trên TV và radio để các hội viên hiểu rằng họ có thể tiếp cận miễn phí với các</i>
--	--	---	---

		• Ileen Cotinola hỏi tại sao người quản lý trường hợp không thể đến thăm nhà. Cuộc gọi điện thoại không hữu ích bằng việc đến tận nhà để giúp các hội viên đến đúng lịch hẹn. • Gabriel Uribe hỏi IEHP có thể cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ như thế nào. • Arturo Espinoza đề xuất tạo các quảng cáo trên TV và Radio cung cấp thông tin về sức khỏe bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Anh và các ngôn ngữ khác. • Gabriel Uribe đã kết nối quan điểm của Arturo Espinoza về các mục tiêu chưa đạt được của cộng đồng nói tiếng Quan Thoại. • Maribel Papa đã làm rõ các dịch vụ phiên dịch của IEHP, có sẵn qua điện thoại và trực tiếp. • Gabriel Uribe đã nhấn mạnh ý tưởng tiếp thị dịch vụ phiên dịch của IEHP thông qua quảng cáo trên TV và radio để các hội viên hiểu rằng họ có thể tiếp cận phiên dịch viên bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau miễn phí. • Richard Symmes nhắc lại rằng sau năm 2020, Bộ Phận Dịch Vụ Phiên Dịch của IEHP gặp vấn đề và không ưu tiên các yêu cầu phiên dịch. Các yêu cầu được gửi vào phút chót, gây ra sự nhầm lẫn và phiên dịch viên không đáng tin cậy. Richard Symmes nêu nhận định rằng ban lãnh đạo đã bỏ qua những lời than phiền của ông và ông tin rằng IEHP không tuân thủ ADA. • Gabriel Uribe cho biết rằng trong tháng tới, các hội viên sẽ có thể tự yêu cầu dịch vụ phiên dịch thông qua cổng thông tin hội viên IEHP. Mỗi yêu cầu sẽ được chuyển trực tiếp đến nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch, do đó Bộ Phận Dịch Vụ Phiên Dịch của IEHP không còn là trung gian nữa. Nếu đặt qua Trang Mạng Cổng Thông Tin Hội Viên,	<i>phiên dịch viên bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau.</i> 11. <i>Cung cấp thêm thông tin làm rõ về quy trình yêu cầu phiên dịch.</i>
--	--	--	--

		yêu cầu sẽ được gửi trực tiếp đến nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch. Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP vẫn sẽ sẵn sàng hỗ trợ. Một cải tiến khác là Nhà Cung Cấp cũng có thể yêu cầu phiên dịch viên thông qua Cổng Thông Tin Nhà Cung Cấp. • Richard Symmes cho biết rằng các bác sĩ cũng mắc lỗi. Ông đã gặp rất nhiều trường hợp bác sĩ không biết cần loại phiên dịch viên nào. • Gabriel Uribe chia sẻ rằng các hội viên có thể cho Nhà cung cấp biết sở thích/ưu tiên của họ về việc họ có muốn yêu cầu phiên dịch viên hay không. • Tasha Samuel đề xuất nên để các bác sĩ cùng nhau chia sẻ những ý tưởng mới, thông tin đầu vào và phương pháp hay nhất về cách phục vụ bệnh nhân tốt hơn. Tasha Samuel cũng bày tỏ mối lo ngại của mình với việc các Nhà Cung Cấp IEHP chỉ dành một khoảng thời gian ngắn cho mỗi bệnh nhân, không giống như các bác sĩ Kaiser dành nhiều thời gian cho từng bệnh nhân. • Gabriel Uribe xác nhận rằng có những cuộc họp của Nhà Cung Cấp sẽ được hưởng lợi từ việc lắng nghe phản hồi của CAC. • Marina Lopez đề xuất triển khai các bài trình chiếu, tờ rơi, mã QR và quảng cáo phát trên màn hình TV tại các văn phòng của Nhà Cung Cấp để giúp giáo dục các Hội viên về thông tin sức khỏe có giá trị như dịch vụ Phiên Dịch Và Hỗ Trợ Ngôn Ngữ miễn phí của IEHP. • Gabriel Uribe xác nhận rằng có một chiến dịch tiếp thị liên quan đến dịch vụ phiên dịch sẽ sớm được triển khai. • Tiến sĩ Darshan Patel đã đồng ý với Marina Lopez về việc phát sóng các tài liệu giáo dục trên TV tại các Văn phòng Nhà Cung Cấp dịch vụ để	12. <i>Khám phá lý do tại sao các Hội viên có thể cảm thấy Nhà Cung Cấp không có đủ thời gian để giải quyết các vấn đề trong các cuộc hẹn.</i> 13. <i>Xem liệu phản hồi của CAC có thể được chia sẻ với các cuộc họp của Nhà cung cấp IEHP và phản hồi của Nhà cung cấp được cung cấp cho CAC hay không.</i> 13. <i>Đưa hoạt động tiếp thị dịch vụ phiên dịch vào các văn phòng của Nhà Cung Cấp và chia sẻ tiến độ thực hiện các chiến dịch tiếp thị</i>
--	--	---	--

		hướng dẫn các hội viên về quy trình sàng lọc và kiểm tra sức khỏe. • Dr. Darshan Patel cũng xác nhận rằng dịch vụ phiên dịch chữ nổi Braille và ASL là một vấn đề đối với các Hội viên. Trong 25 năm hành nghề y, Dr. Darshan Patel chưa từng thấy một bộ tiếp thị nào có chữ nổi Braille. Các định dạng thay thế nên được cung cấp sẵn cho các hội viên, thay vì bắt các hội viên phải có trách nhiệm yêu cầu bản sao chép. • Dr. Darshan Patel đã bình luận về mối quan hệ lý tưởng giữa bệnh nhân và nhà cung cấp dịch vụ. Cả hai bên đều có một danh sách dài những kỳ vọng, điều này gây ra sự không hài lòng khi không có đủ thời gian để giải quyết mọi vấn đề. Yêu cầu của chương trình bảo hiểm y tế dành cho bác sĩ là rất nhiều. Thật không may khi hội viên cảm thấy bác sĩ không muốn lắng nghe hoặc quan tâm, trong khi thực tế bác sĩ chỉ đang cố gắng thực hiện danh sách dài các kỳ vọng do chương trình bảo hiểm y tế đặt ra, chẳng hạn như hội viên đã chụp nhũ ảnh, xét nghiệm T-DAP, xét nghiệm Pap, v.v. hay chưa. Mục tiêu năm 2026: • Arturo Espinoza khuyến nghị nên hỏi các hội viên về lý do khiến họ sợ vắc-xin để vạch trần thông tin sai lệch và nỗi sợ hãi. • Julia Espinoza cho biết một thành viên trong gia đình cô đã không thể tiêm vắc-xin phòng ngừa biến thể COVID mới vì không đáp ứng đủ tiêu chuẩn, điều này gây thêm rào cản cho mọi người. • Richard Symmes nhận xét rằng ông không cần phải hỏi bác sĩ của mình về phiên dịch viên ASL.	<i>14. Khám phá các lựa chọn để tạo bộ tài liệu tiếp thị, truyền thông và giáo dục có sẵn ở các định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi Braille, thay vì chờ Hội viên yêu cầu bản sao chép lại.</i> <i>15. Khảo sát Dành cho Hội viên về nỗi sợ vắc-xin của họ.</i>
--	--	---	---

		Việc để bác sĩ là người lên lịch yêu cầu phiên dịch đã gây ra rất nhiều hiểu lầm. • Gabriel Uribe đã làm rõ rằng bác sĩ, hội viên hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên có quyền hoàn thành yêu cầu. • Julia Espinoza cho biết khi cô bắt đầu chạy thận, nhân viên xã hội của bệnh viện đã sắp xếp lịch hẹn và phương tiện đi lại. Julia cho biết các bác sĩ không tham gia vào các công ty vận chuyển. • Ileen Cotinola hỏi liệu có cách nào nhanh hơn để đặt lịch hẹn khám bệnh lý bàn chân nếu một hội viên bị tiểu đường không. • Tasha Samuel khen ngợi Call the Car vì họ đã gọi điện, nhắn tin và rất chu đáo đưa cô đến Palm Springs. Xin khen ngợi đội vận chuyển, họ đã làm việc rất xuất sắc. Một số hội viên cũng có trải nghiệm tương tự. • Gabriel Uribe đã gợi ý một số bình luận nhanh để tận dụng tối đa những phút cuối cùng. IEHP có thể làm gì trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe để cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những nhóm dân số này không? • Tasha Samuel tuyên bố rằng IEHP có thể cải thiện quy trình cho Đường Dây Y Tá Tư Vấn. Có quá nhiều câu hỏi được đặt ra nhưng lại không giúp ích gì cho trải nghiệm của hội viên. Luôn phải có Y Tá túc trực, không phải là Đại Diện Ban Dịch Vụ Hội Viên. • Ileen Cotinola hỏi liệu các hội viên có thể yêu cầu được đưa đến một bệnh viện cụ thể khi có trường hợp cấp cứu hay không. <i>*Tất cả các Hội viên đều có quyền truy cập vào Ban Dịch vụ Hội viên tại các cuộc họp. Nếu bất kỳ Hội viên nào không hài lòng</i>	<i>16. Xem lại quy trình tiếp nhận thông tin của Đường Dây Y Tá Tư Vấn để cải thiện trải nghiệm.</i>
--	--	---	---

		<i>hoặc có than phiền, 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>	
--	--	---	--

Bê mạc	Gabriel Uribe, DSW Giám Đốc, Ban Điều Hành Công Bằng Y Tế (HEO)	Cuộc họp kết thúc lúc 7:00 tối. Cuộc họp CAC tiếp theo sẽ diễn ra vào ngày 4 tháng Mười Hai năm 2025. Gabriel Uribe khuyến khích khán giả giới thiệu bất kỳ bạn bè và gia đình nào quan tâm đến việc nộp đơn cho chu kỳ/nhóm CAC tiếp theo vào năm 2026.	
---------------	--	---	--

PHẢN HỒI/HÀNH ĐỘNG
1. <i>Xác minh xem các câu hỏi trong Khảo Sát Trải Nghiệm Của Hội Viên có phản ánh các tiêu chuẩn tiếp cận cuộc hẹn cụ thể hay không.</i>
2. <i>Cung cấp cập nhật trong bài thuyết trình về những cải tiến của dịch vụ vận chuyển.</i>
3. <i>Chia sẻ cách IEHP sử dụng tài liệu tiếp thị để giáo dục về kiểm tra sức khỏe.</i>
4. <i>Chia sẻ kế hoạch cải thiện thời gian chờ đợi chăm sóc chuyên gia.</i>
5. <i>Khám phá phương thức liên lạc qua email và tin nhắn văn bản để giải quyết mối quan tâm của các hội viên.</i>
6. <i>Cung cấp thông tin cập nhật từ Dr. Marcelo Burciaga chia sẻ ý tưởng của các hội viên CAC với Nhóm quản lý chăm sóc của IEHP về việc thực hiện các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm trước khi hội viên đến khám bác sĩ lần đầu.</i>
7. <i>Sử dụng phông chữ lớn hơn và rút ngắn bài viết.</i>
8. <i>Sử dụng nhân viên y tế cộng đồng để tiếp cận và tập trung vào các nhóm đối tượng dân số khó tiếp cận.</i>
9. <i>Cung cấp thông tin cập nhật về các miếng dán vắc-xin và tình trạng cung cấp trên thị trường dựa trên danh mục thuốc của tiểu bang California.</i>
10. <i>Khám phá việc tiếp thị các dịch vụ phiên dịch của IEHP thông qua quảng cáo trên TV và radio để các hội viên hiểu rằng họ có thể tiếp cận miễn phí với các phiên dịch viên bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau.</i>
11. <i>Cung cấp thêm thông tin làm rõ về quy trình yêu cầu phiên dịch.</i>
12. <i>Khám phá lý do tại sao các Hội viên có thể cảm thấy Nhà Cung Cấp không có đủ thời gian để giải quyết các vấn đề trong các cuộc hẹn.</i>
13. <i>Xem liệu phản hồi của CAC có thể được chia sẻ với các cuộc họp của Nhà cung cấp IEHP và phản hồi của Nhà cung cấp được cung cấp cho CAC hay không.</i>
14. <i>Đưa hoạt động tiếp thị dịch vụ phiên dịch vào các văn phòng của Nhà Cung Cấp và chia sẻ tiến độ thực hiện các chiến dịch tiếp thị.</i>
15. <i>Khám phá các lựa chọn để tạo bộ tài liệu tiếp thị, truyền thông và giáo dục có sẵn ở các định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi Braille, thay vì chờ Hội viên yêu cầu bản sao chép lại.</i>
16. <i>Xem lại quy trình tiếp nhận thông tin của Đường Dây Y Tá Tư Vấn để cải thiện trải nghiệm.</i>
CÂU HỎI CỦA HỘI VIÊN (Sẽ được giải quyết bởi đơn vị phù hợp.)
1. <i>Liên hệ với đơn vị kinh doanh phù hợp để điều tra thời gian chờ đợi lâu để được hẹn gặp chuyên gia của hội viên.</i>
2. <i>Kiểm tra tình trạng sẵn có của miếng dán vắc-xin trong danh mục thuốc của tiểu bang.</i>
3. <i>Tiếp tục làm việc với Hội viên về lý do tại sao cô ấy bị từ chối vận chuyển cấp cứu đến bệnh viện được chỉ định.</i>