

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN
社區諮詢委員會

2024 年 6 月 27 日星期四會議紀錄
下午 5:00 - 晚上 7:00

地點：IEHP Center for Learning & Innovation - 9500 Cleveland Ave., Rancho Cucamonga, CA 91730

主持人：**Gabriel Uribe，健康權益營運部總監**

出席者：**CAC 成員：** Abdallah Zarzouq、Arturo Espinoza、Carmela Garnica、Christian Espinoza、Diana Argondona Sandoval、Jeremy Proctor、John Fabrey、Jorge Ruiz Romo、Jose Caseano、Juan Caseano、LaBianca McMillan、Richard Symmes、Robert “Thumper” Pruitt、Shuvette Marshall、Tasha Samuel、Steven Acosta、Ileen Cotinola、Julio Guerra、Sagario Peterson、Tim Yin、Thomi Clinton、Darshan Patel 醫生、Adrian Tripp 醫生、Trisha Mitcham

IEHP 工作人員： Takashi Wada 醫生、Lorena Chandler、Mike Grant、Lisa Steward、Gabriel Uribe、Tara Tokijkla、Jane Cheng、Lyndsey Beets、Rosana Ayala、Diana Miller、Lorena Ramos、Adai Taylor、Patty Lopez、Jessica Barajas、Jannette Zito、Diana McDonald、Amanda Hiraishi、Isabela Aguirre-Andon、Irma Hernandez、Elmer Torres、Elvis Villalobos、Stephanie Feola、Michael Ruiz Garcia、Michelle Julian、Kat Wilkerson、Maricela Mendoza

口譯員：Juan G. Ruiz; Jessie Liu; Raul Castillo; Felix Zhay; Alicia Gariespe。Marlene Gaines

會議紀錄人員：**Jannette Zito，CAC 計劃經理**

議程項目	報告議程項目		討論議程項目	行動項目
歡迎和介紹	A. Gabriel Uribe 宣布社區諮詢委員會 (CAC) 會議開始 B. Gabriel 介紹 Takashi Wada 醫生 (首席醫療官) C. Wada 醫生介紹 Lorena Chander (健康權益部副總裁) D. CAC 成員介紹	I.	II. Gabriel 介紹自己是健康權益營運團隊總監和會議主持人。 III. Wada 醫生對 CAC 與會者的參與表達謝意和感激。他表示，IEHP 重視客戶的聲音以及多元化觀點所帶來的豐富性。 IV. Lorena 表示，CAC 是重要的管道，可收集針對 IEHP 為消弭不同族群間已知差異所付出努力的回饋意見。 V. CAC 成員進行自我介紹。 A. 來自 Blythe 的 Carmela Garnica 在自我介紹時邀請 CAC 拜訪她所在的地區。	1. 探索在 Blythe 舉行 CAC 會議的機會
會議事務和會議程序	A. Gabriel Uribe，健康權益營運部總監	VI.	VII. Gabriel 與 CAC 成員一起查看了會議事務、會議架構和程序。在會議開始之前，Gabriel 摘要說明了行為準則、羅伯特議事規則 (Roberts Rules of Order) 以及如何發表意見 (如會前召開的 CAC 說明會中所述)。 VIII. 報告事項簡介	無行動項目

IEHP 品質部簡介	A. Tara Tokijkla， 品質改進部總監	IX.	X. Tara 概述了 IEHP 目前的州品質績效。 A. 概述 IEHP 如何達成州政府設定的品質績效目標。回饋意見和問題 A. Tara 向 CAC 詢問有關未達到目標之項目的看法，包括新生兒疫苗、鉛篩檢和氣喘管理。 成員問題：為何父母無法為新生兒安排就診？IEHP 是否正在評估需求？也許是因為不方便搭車前往醫生診所，也許是父母 / 照顧者上班不能請假。 Tara Tokijkla: IEHP 將繼續尋找克服這些障礙的方法。IEHP 的交通運輸團隊和社區保健工作者與家庭積極合作以解決這些問題。 發現到有障礙時，IEHP 會努力讓會員能得到相關服務，並向會員通報相關情況。 成員問題：IEHP 是否有考慮在會員家中幫孩子接種疫苗？也許護士可以這麼做，例如由護士前去會員家中？ Tara Tokijkla: IEHP 正在啟動一項以居家疫苗為基礎的試點計劃。更多資訊將在未來的會議中分享。 成員問題：有沒有辦法有人可以到會員家中教導孩子學習呼吸技巧？ Tara Tokijkla: Tara 記錄了回饋意見。她將與適當的團隊成員分享這個意見，看看我們是否以及如何能解決這個問題。 成員回饋意見：Patel 醫生參加網上會議，建議比較學校和州政府的疫苗目標百分比和要求。他表示，家長願意讓孩子在學校接種疫苗，但除流感疫苗外。這導致未能達成疫苗目標。 Patel 醫生補充說，父母沒有讓孩子在 6 個月大之前就接種輪狀病毒疫苗。應該專注於讓父母達到這個目標。	1. 在宣傳接種疫苗時納入交通運輸福利。 2. 要求日後簡報說明醫療服務提供者服務的居家疫苗試點計劃。 3. 查看有關在家中提供氣喘評估和衛教的方案或社區資源。 4. 探索 / 思考與流感疫苗相關的疫苗接種百分比。 5. 審查輪狀病毒疫苗的訊息溝通機會。 6. 審查有關疫苗接種的教育和營銷策略，以及應對負面信息。
------------	------------------------------	-----	---	---

			Tara Tokijkla: Tara 記錄了他的回饋意見並確認他對輪狀病毒疫苗的觀察與 IEHP 資料相符。 成員問題: Arturo Espinoza 問，父母對疫苗的恐懼是否與網路上有關疫苗對孩子不安全的資訊有關？ Tara Tokijkla: IEHP 的品質團隊正與行銷團隊合作，解決有關疫苗安全性的不實資訊。 Gabriel Uribe: 提供會議期間提出回饋意見的摘要： 1. 居家疫苗看診 2. 研究人們反對疫苗的原因 3. 家中氣喘引導 4. 仔細研究流感疫苗以及為何會出現抗拒心態。 Gabriel 要求 CAC 成員在筆記本中寫下更多回饋意見，並交給 Jannette 記錄在會議紀錄中。	
--	--	--	--	--

2024 年 Medi-Cal 行銷計劃	A. Lisa Steward, 行銷部總監	XI.	XII. 提供 2024 曆年 Medi-Cal 行銷計劃概述，包括策略、訊息傳遞和創意概念。 XIII. 2024 曆年重要的 Medi-Cal 宣傳活動： A. 沒有保險 B. 無身份證明文件 C. 品質措施 XIV. 回饋意見和問題 A. Lisa 詢問 CAC 成員從 IEHP 獲取資訊的首選管道是什麼？是電子郵件、社群媒體、網站、行動應用程式、簡訊、傳統郵件等嗎？ 成員回饋意見：CAC 成員 Tasha Samuel 說是傳統郵件、電子郵件和 IEHP 社區健康中心。 成員回饋意見：參加網上會議的 Thomi Clinton 說是社群媒體。她還表示，在約會應用程式上進行行銷可能有助於針對特定族群。她補充說，LGBTQ 族群以及無身份證明文件的人群都會使用約會應用程式。Thomi 也同意，有時透過郵件收到印刷文宣太費工夫了。 成員回饋意見：Richard Symmes 表示，他不喜歡紙本郵件或垃圾郵件。後來，Richard 提到紙本郵件也不符合環保訴求。他說，入口網站很有幫助，但能夠註冊電子郵件也會有所幫助。 Lisa Steward: 承認回饋意見很有價值。IEHP 行銷部致力於在紙本內容和數位內容之間找到適當的平衡，因為不同會員有各自喜歡的方式。 成員回饋意見：CAC 成員 Christian Espinoza 表示，他使用電子郵件，但也建議使用行動應用程式推播通知。他的手機有安裝行動應用程式，發現應用程式對於快速獲取資訊很有用，特別是有關 LGBTQIA+ 或無身份證明文件會員的新消息和政策改變。 Lisa Steward: 表示 IEHP 的行銷團隊正在探索要用哪一種方法，讓會員可個別選擇自己想要取得數位內容還是印刷內容。	1. 研究透過針對特定族群（例如 LGBTQ 和無身份證明文件人士）的約會應用程式進行行銷。 2. 探索讓會員可選擇接收分享福利新訊的電子郵件的選項。 3. 探索新增推播通知作為應用程式中的選項。 4. 行銷部將研究會員申請接收行銷資料和資訊的首選格式（數位或印刷）的流程。 5. 探索將屬於列印郵件一部分內容的權利和責任頁面以二維碼格式提供的想法，以便會員可以根據需要掃碼閱讀。 6. 行銷部的 Lisa 分享有關取消電子郵件限制的任何更新的後續資訊。
----------------------	------------------------	-----	--	---

		成員回饋意見： CAC 成員 John Fabrey 建議在涉及轉介時結合使用數位和印刷形式。他建議，所有郵件中包含的權利和責任說明內容可以用二維碼形式提供，會員可以根據需要掃碼查看，而無需浪費紙張。他表示自己家中堆滿了文件。 Lisa Steward： Lisa 記錄了回饋意見並計劃向州政府建議使用二維碼。按照目前的監管標準對使用電子郵件進行研究，就像簡訊通訊一樣。 成員問題： Arturo Espinoza 表示，盲人無法使用龐大的會員名錄。並非所有會員都有電腦。此出版物可以改成語音格式嗎？ Gabriel Uribe： 現在可以為有需要的人提供語音格式，也能為擁有螢幕閱讀器的人提供數位選項。行銷部對其加以標註，並且可在網上存取。 Gabriel 總結了會議期間提出的回饋意見： 1. IEHP 社區健康中心是獲取內容和資訊值得信賴的地方。 2. Thomi Clinton 表示，在針對 LGBTQ / 無身份證明文件人士等特定族群的約會應用程式投放廣告，可能是一種有用的行銷方式。 3. Richard Symmes 表示，他喜歡入口網站。 4. Christian Espinoza 建議讓應用程式包含推播通知。 5. John Fabrey 建議使用二維碼方式提供權利和責任說明內容。 6. Richard Symmes 希望數位內容可成為所有健保計劃通訊的一種選項。	
--	--	---	--

值得關注的健康權益 差距領域	A. Lorena Ramos， 健康權益部經理	A.	B. 簡報目標： 1. 什麼是健康權益以及這件事對 IEHP 意味著什麼 2. 健康差距數據審查 3. 值得關注的差距領域 a. 黑人 / 非裔美國家庭的孕期及幼兒期篩檢 b. 癌症預防 i. 乳腺癌（美洲印地安人 / 白人） ii. 結腸直腸癌篩檢（白人） c. 慢性病 i. 糖尿病患者（西班牙語裔）血糖狀態評估 A1c>9% ii. 控制血壓（黑人 / 非裔美國人） iii. 氣喘用藥比例（黑人 / 非裔美國人） 4. CAC 能如何指導這項工作 成員回饋意見：參加網上會議的 Tomi Clinton 表示，應該向跨性別男性提供 / 行銷 乳腺癌掃描。由於這群人害怕去看醫生，所以癌症發生率很高。許多人喜歡使用「胸 部癌症」的用語，不使用「乳腺癌」。 成員回饋意見：Tasha Samuel 建議採用醫學技術，例如可透過郵寄提供的新生兒疫苗 貼片。 成員問題：Jeremy Proctor 詢問疫苗風險範圍內的人口統計資訊。哪些地方（鄉村對 比城市）面臨風險？ Lorena Ramos：大多數未達到 2 歲以下兒童疫苗要求的會員居住在 San Bernardino Proper。 成員問題：在疫苗方面，是否有關於入學時非必要和必要之間的細分情形，看看這對 數字有何影響？ Lorena Ramos：IEHP 可以向小組提供最新資訊。	1. 問題：IEHP 如何向跨性別男性 推廣胸部癌症衛教，以及我們在 胸部癌症和乳腺癌之間是否使用 了正確的用語？ 2. 問題：是否有可透過郵寄提供的 疫苗貼片？ 3. 未來主題：IEHP 如何解決鴉片 類藥物危機？ 4. 要求 Open Access 提供簡報以 及他們如何處理敏感服務。這些 服務如何傳達給會員和社區？ 5. 提供可選疫苗與學校要求疫苗間 細項的最新資訊。顯示這是否會 影響統計數據。
-------------------	-----------------------------	----	---	---

		成員意見：Patel 醫生建議，針對完整免疫接種，州政府對疫苗的要求與學校體系的要求是持續存在的問題，需加以審查。 Patel 醫生讚揚 IEHP 的舉措，例如禮品卡獎勵和提供交通運輸前去接受免疫接種。 Patel 醫生表示，只有 IEHP 會員來到他的診所接受服務時，他才能提供禮品卡獎勵。可惜的是，他不得不退回非常多的禮品卡。 Lorena Ramos：感謝 Patel 醫生。她表示，障礙是多種多樣的，而且可能並不總是那麼明顯，並強調回饋意見的重要性。 成員意見：Arturo Espinoza 詢問是否可以處理鴉片類藥物危機的事。 Gabriel Uribe：記下的 Arturo Espinoza 回饋意見以後可能會是值得參考的成員意見。 成員問題：Ileen Cotinola 詢問，如果沒有父母協助處理，寄養青少年要如何獲得幫助。 Gabriel Uribe：對於敏感服務的議題，記下的 Eileen Cotinola 回饋意見以後可能會是值得參考的成員意見。 回饋意見摘要： 1. 更新用語，讓我們的某些通訊內容更具包容性 2. 在與跨性別男性溝通時，使用「胸部癌症 / 胸部檢查」而非「乳腺癌 / 乳房檢查」 3. 探索 IEHP 是否可以列出疫苗接種率低的人口統計資訊，及移除疫苗方面教育數據要求相對於全國建議數字。 4. 探索 IEHP 是否可以放寬檢查資格，例如用於其他拯救生命的篩檢 / 程序的乳房 X 光篩檢。	
--	--	---	--

社區諮詢委員會網絡發展：溝通與評估	I. Kirk Fermin，醫療服務提供者網絡部總監	XV.	XVI. 關於網絡發展溝通計劃和評估的簡報。醫療服務提供者網絡部總監將分享每季向醫療保健服務部 (DHCS) 提交的網絡報告。該報告包括醫療服務提供者流失、增加情形，以及對替代服務取得標準的影響。 A. 年度網絡認證 B. 會員使用其醫療服務提供者和專科醫生的時間 / 距離標準 C. 向醫療保健服務部提交季度網絡報告 D. 網絡擴展基金計劃 E. 醫療保健獎學金基金計劃 F. 成員回饋意見 成員問題：Ileen Cotinola 要求 Kirk 擴大獎學金計劃。 Kirk Fermin：IEHP 與學校以及申請並獲選接受獎學金的學生合作。他們也承諾繼續在 Inland Empire 服務。 網上與會成員問題：Patel 醫生詢問 San Bernardino 縣是否有醫療服務提供者。她還詢問，即使他們屬於 IEHP，他們是否願意擴展到 Riverside 縣來幫助滿足需求，他們是否有資格取得資金？ Kirk Fermin：Inland Empire 既有的執業醫療服務提供者目前都不符合資格。醫療服務提供者認證團隊將繼續探索資金機會。 回饋意見摘要： 審查現有標準以了解醫療服務提供者擴展中未來的資金機會。	1. 提供有關醫療服務提供者認證資金探索機會以擴大網絡的最新資訊。
CAC 有關未來會議主題的想法	I. Gabriel Uribe，健康權益營運部總監	XVII.	XVIII. 未來主題的想法 1. Julia Espinoza: - IEHP 如何解決患有自閉症的青少年和幼兒的心理健康問題。 - IEHP 如何與學校聯繫，來應對 LGBTQ 青少年的霸凌問題和青少年的心理健康問題。	

			2. Christian Espinoza: - 預防保健與美容照護 - Riverside 或 San Bernardino proper 的 LGBTQ 中心 3. Arturo Espinoza: - 心理健康資源 4. Sagrario Peterson: - 營養課程 5. Ileen Cotinola: - 當會員面臨托兒和 / 或殘疾兒童 / 成人的照顧者等障礙時，IEHP 如何幫助會員引導全家人就醫。 6. Shuvette Marshall: - IEHP 的寄養青年解決方案 7. LaBianca McMillan: - 解決照護 IEHP 會員的醫療服務提供者相對於其他保險的污名問題。 8. Thomi Clinton: - 解決 LGBTQ 青年的需求 10. Jorge Ruiz: - IEHP 如何處理長期照護 / 專業護理機構的虐待報告和通報。	
散會	Gabriel Uribe, 健康權益營運部總監		Gabriel 提出動議，同意於晚上 7 時散會。 A. Julia Espinoza 附議。	

回饋意見 / 行動日誌 / 已解決					
回饋意見 / 行動項目	負責的團隊成員	開放日期	狀態	意見 / 附註	完成日期
行動項目：要求日後簡報說明醫療服務提供者服務的居家疫苗試點計劃。	Jannette Zito Dan Gomez	2024 年 6 月 27 日	完成	Dan Gomez 已接受邀請，將在 12 月的 CAC 會議上報告試點計劃	2024 年 7 月 16 日
行動項目：要求 Open Access 提供簡報以及他們如何處理敏感服務。這些服務如何加以傳達？	Jannette Zito Heather Waters	2024 年 6 月 27 日	完成	Jannette 已聯繫 Heather Waters 要求日後簡報。簡報已確認於 2024 年 9 月 19 日進行。	2024 年 7 月 25 日
行動項目：探索在 Blythe 舉行 CAC 會議。	Jannette Zito	2024 年 6 月 27 日	待辦	Jannette 聯繫了 Carmela Garnica，商量召開會議的可能性。Carmela 建議可能適合舉行 CAC 會議的社區中心。	
行動項目：行銷部將審查會員申請接收行銷內容的首選格式（數位或印刷）的流程。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
行動項目：行銷部將分享有關取消電子郵件限制的任何更新資訊。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
行動項目：提供可選疫苗與學校疫苗要求間的最新資訊。顯示這是否會影響指標。	Lorena Ramos	2024 年 6 月 27 日			
行動項目：提供有關任何醫療服務提供者認證資金機會以擴大網絡的最新資訊。	Kirk Fermin	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：在接種疫苗宣傳資料中納入交通運輸福利。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：探索有關在家中提供氣喘評估和衛教的方案或社區資源。	Tara Tokijkla 社區合作夥伴	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：探索 / 思考與流感疫苗相關的疫苗接種百分比。	Tara Tokijkla	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：審查在孩子 6 個月大之前向父母發送輪狀病毒疫苗的訊息。	Tara Tokijkla Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			

回饋意見：審查有關疫苗接種和應對負面資訊的教育和行銷。	Tara Tokijkla Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：探索透過針對明確族群（例如 LGBTQ 和無身份證明文件人士）的約會應用程式行銷。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：探索讓會員可選擇以電子郵件自 IEHP 接收福利新訊的流程。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：探索推播通知作為應用程式中的選項。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：探索在列印郵件中使用二維碼提供權利和責任頁面，以便會員可以根據需要掃碼閱讀。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見問題：IEHP 如何向跨性別男性推廣胸部癌症治療？我們是否使用了正確的用語：胸部癌症和乳腺癌？	Gabriel Uribe Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見問題：是否有可透過郵寄提供的疫苗貼片？	Michael Blatt	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見問題：IEHP 如何解決鴉片類藥物危機？	Jannette Zito 行為健康照護經理 (BHCM)			Jannette 將聯繫 BHCM 以獲取回覆，並將其作為日後主題進行討論。	
補充備註 CAC 成員 Robert “Thumper” Pruitt 的回饋意見與問題。					
回饋意見問題：IEHP 是否有提供霧化器和安甌？當處方改變時，定期與肺部專科醫生後續跟進呢？	Michael Blatt	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：你們能更專注於品質措施嗎？有些措施過於籠統。提出問題時要著重於會員為何以某種方式回答。	Tara Tokijkla	2024 年 6 月 27 日			

回饋意見：我們是否可以針對網路速度較慢的情況改變網上的影像解析度？網頁上圖片太多會導致手機速度變慢，而許多人都會使用手機作為上網的方式。	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見問題：是否有專科照護的醫療服務提供者，例如 Klinefelter Healthcare？這與跨性別者照護不同，因為會有額外（第三對）性染色體的問題。	Kirk Fermin	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：建議開設課程向寄養青年介紹不同吸入器和呼吸技巧。	Rosalinda Nava-Bermudez	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：教導寄養父母瞭解寄養和 McKinney-Vento 青年（無家可歸的青年）。	Amy Myer	2024 年 6 月 27 日			
補充備註 CAC 成員 LaBianca McMillan 的回饋意見與問題					
回饋意見：Anza 會員也許有交通運輸工具可搭乘，但晚上 7-8 時後將會拒絕接送。會員要步行兩個或更多個小時才能到家。Thermal 的移民勞工在交通運輸上也存在障礙。	Loraine Silva	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：讓會員根據年齡、世代、科技能力或郵件的使用情況選擇通訊方式	Lisa Steward	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：對 IEHP 工作人員進行有關污名和偏見的培訓。接觸為黑人社區等種族服務的社區組織、社團和教會。	Gabriel Uribe	2024 年 6 月 27 日			
回饋意見：並不是所有的約診經驗都是好的。為回應者搭建使用、資源、合約的聯繫橋樑。	Mike Grant	2024 年 6 月 27 日			