

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN
社区咨询委员会

2025 年 6 月 26 日星期四会议记录
下午 5:00 - 下午 7:00

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

主持人: Lorena Chandler, 健康公平副总裁

出席: 现场 CAC 成员: Abdallah Zaqzouq、Arturo Espinoza、Bianca Fallani、Carmela Garnica、Christian Espinoza、Diana Argandona Sandoval、Jeremy Proctor、John B. Fabrey、Jorge Ruiz Romo、Julia Espinoza、LaBianca McMillan、Marina Lopez、Myia Alston、Nathan Kempe、Richard Giles、Richard Symmes、Robert Jackson、Robert Thumper Pruitt、Sagrario Peterson、Sheri Stevens-Parker 博士、Tasha L. Samuel、Tim Yin、Thi Bui

虚拟 CAC 成员: Ilen Cotinola、Darshan Patel 博士、Heaven Huerta、Shivam Bhakta

IEHP 员工: Adrianna Vellanoweth、Aileen Yan Goh、Akbar Zaki、Amanda Hiraishi、Amrita Rai、Amy Mejia、Anais Sievers、Anna Bassman、Anna Edwards、Balu Gadhe、Belinda Abeyta、Bokanika Kan、Bridget Spargo、Carina Ramirez、Cesar Armendariz、Christina Ornelas、Christine Nguyen、Cosma Cosmin、Crystal Melendez、Dara Francisco、Darren Diekmann、David Kim、Deborah Canning、Diana McDonald、Diana Miller、Dianna Del Toro、Dominque Smith、Dulce Fernandez、Elisa Dimas、Enid Portuguez、Erika Rodriguez、Ernesto Torres、Esther Lee、Eugene Kim、Griselda Roca、Haylie Lau、Heather Waters、Irma Hernandez Rodriguez、Jack Mansour、Jane Maas、Jannette Zito、Jeffrey Pearce、John Keller、Jose Lopez、Juan Ortega、Katherine Rose Kang、Keenan Freeman、Kristy Garan Martinez、Lauren Vanga、Leona Liu、Liliana Romero、Lorena Ramos、Lorgia Banuelos、Malena Cabrera、Mark Gutierrez、Maria Moreno、Maribel Papa、Matthew Wray、Melissa Hayes、Michelle Rai、Mike Grant、Nicole Lacroix、Nina Gregorutti、Nitin Mahan、Olivia Zamudio、Philip Lo、Ray Lim、Ramesh Kunjithapatham、Remington Paul、Rimon Bengiamin、Robert McClure、Rosalinda Nava-Bermudez、Sandy Wyman、Saroj Rath、Satish Mandavgade、Shelley Phillips、Supriya Sood、Susanna Oh、Sylvia Lozano、Tahira Davis、Takashi Wada、Tamara Gutierrez、Tara Tokijkla、Vicki Johnson、Wayne Guzman、Xinyu Zhang、Yahya Dawood

亲临现场的客人: Jenny Duong、Mary Obideyi、Marina Carbajal、Cheryl Margolis、Huy Tran、Rowena Rutherford、Amethyst Yater、Jazzmyne Terrazas、Suzette Cunningham、Tom Hanna

口译员: Reilly Hughes (美国手语)、Alana Zurbrugg (美国手语)、Thumba Hoang (越南语)、Kiet Huynh (越南语)、Mario Perez (西班牙语)、Marta Uribe (西班牙语)、Zheng Fu (普通话)、Na Chao (普通话)、Jenelle Kulle (字幕)、Alicia Garispe (字幕)

会议记录: 健康公平运营协调员 Mark Gutierrez 和 CAC 项目经理 Jannette Zito

议程项目	议程项目陈述	议程项目讨论	行动项目
------	--------	--------	------

欢迎	Takashi Wada, 医学博士, 公共卫生硕士首席医疗官	I. Wada 博士欢迎社区咨询委员会 (CAC)来到 IEHP 学习与创新中心。	无行动项目
内部事务和会议程序 简介	Lorena Chandler 健康公平副总裁、CAC 会议协调员 CAC 成员	II. Lorena Chandler 宣布会议开始。 III. Lorena Chandler 与 CAC 成员一起审查了内部事务、会议结构和程序。 IV. CAC 成员进行了自我介绍。	无行动项目
会议记录批准	Lorena Chandler CAC 成员	V. Lorena Chandler 请求提出一项动议, 批准 2025 年 3 月 27 日的会议记录。 • Carmela Garnica 提议批准所提交的会议记录。 该动议得到了 Maiya Alston 的附议。	经批准的 2025 年 3 月 27 日会议记录将在 IEHP 网站上公布。
审查反馈/回应日志	Lorena Chandler	VI. Lorena Chandler 审查了 2025 年 3 月 27 日会议的行动项目/反馈响应日志。 VII. 要求 CAC 与 CAC 项目经理 Jannette Zito 分享有关行动项目/反馈响应日志的任何其他反馈。	无行动项目
获得护理: 虚拟护理和远程医疗服务	Jeff Pearce 创新与加速总监	I. 获得护理: 虚拟护理和远程医疗服务 • Jeff Pearce 概述了 IEHP 的现状以及虚拟护理服务的未来潜在状态, 以支持会员在正确的时间获得正确的护理。 II. 会员反馈 CAC 被问及以下反馈问题: • 您如何根据对会员的重要性/影响对以下虚拟护理活动和服务进行排名? ○ 获得更多的认识和更容易获得服务、音频/视频访问, 包括直接临床短信?	行动项目:

		○ 信息亭和移动服务 ○ 当会员的基本保健医生不能及时到诊时，如何进行预防性护理？ ○ 除了我们现有的提供商网络之外，还提供谈话疗法和精神病学等心理健康服务吗？ ○ 专科护理，例如皮肤科。 ● 您还使用过、听说过或者觉得在这个领域会有什么用处吗？ 会员回复： ● Nathan Kempe 询问是否可以拍摄病情照片并将其发送给皮肤科医生，而不用去看医生。 ○ Jeff Pearce 确认这是一个可行的选择。 ● Myia Alston 表示，视频教程、二维码和应用程序等无障碍技术比邮件或小册子更能有效地帮助人们及时了解健康信息。Myia 还表示，生活在特殊沙漠地区的会员不容易获得护理。虚拟预约可以帮助节省时间和资源，无需开车数百英里去看专科医生。Myia 建议，如果能够与她的医生进行虚拟沟通，在第一次就诊之前完成所有准备工作，例如 MRI、X 光检查或血液检查，将节省时间和金钱。 ● Sherri Stevens-Parker 博士询问异步服务（向医生发送短信的能力）是虚拟的、人工智能的还是由专科护理师进行的？ ○ Jeff Pearce 表示，最初的组件包括聊天机器人或人工智能。初次受理是为检查症状。在初次受理之后，将会介绍一位真实的人，例如专科护理师、专家，最后是医生。	1. 在应用程序中和通过二维码创建视频教程，帮助会员了解虚拟护理。 2. 探索虚拟医生访问的选项，以获得 MRI、X 光或血液检查的就诊前指导，以减少会员等待或驾驶时间。
--	--	---	---

		• Marina Lopez 表示，她家里的一些年长成员在运用人工智能和其他技术方面存在困难。Marina 建议，当会员难以使用人工智能技术时，可以安排真人随时为他们提供帮助。对于居住在高地沙漠等农村地区的议员来说，互联网接入可能也是一个问题。 • Robert Jackson 询问是否可以通过远程医疗服务获得淋浴椅或轮椅零件等医疗设备？Robert 表示，对于居住在高地沙漠地区的人们来说，这非常耗时。可能需要 3-4 周或更长时间才能去看医生并获得轮椅部件的转诊。 ○ Jeff Pearce 表示，远程医疗通常不包括耐用医疗设备，但他将对此进行跟进。 • Richard Symmes 询问通过电子邮件与会员服务部通信是人工智能还是真人？ ○ Jeff Pearce 和会员服务团队确认，会员服务部确实有专人回复电子邮件。 • La Bianca McMillan 询问是否已经对安排预约的时间、回答问题的时间工作流程进行了试点？提供商是否有足够的人员来维持这些远程医疗预约？ ○ Jeff Pearce 表示异步短信传递尚未实现。但是，响应时间是基于类似于 IEHP 的组织的汇总。IEHP 供应商必须遵守为远程医疗访问提供及时护理的标准。 • Sherri Stevens-Parker 博士询问，在多大程度上考虑过利用学校或药店等社区合作伙伴来提供服务，并且是否有其他服务可供可能需要开车 150 英里去看医生的个人使用？ ○ Jeff Pearce 表示，目前 San Bernardino 的几所学校都提供紧急护理虚拟服务。	3. 探索在虚拟护理中使用 AI 功能时由真人替代的选项。 4. 探索农村地区可用的互联网接入资源。 5. 跟进有关在远程医疗服务中提供耐用医疗设备的回应。
--	--	--	--

		此外，公司内部还有一些举措，专注于移动护理并向不同地区提供不同类型的护理服务例如信息亭。 • Nathan Kempe 评论了虚拟护理如何帮助节省就诊时间。通过远程医疗获得专家的转诊会更容易。 ○ Jeff Pearce 确认，专业审查员将在另一端为那些请求转诊的人提供准备和建议。 • Ileen Cotinola（虚拟与会者）：表示在前往心理健康预约的交通方面存在问题。IEHP 的工具没有将会员送往预约地点，并且预约被取消。 ○ Lorena Chandler 表示，会员服务部将尽快将会员关于前往心理健康预约的交通问题作为询问和跟进。 • Arturo Espinoza 询问虚拟服务是否全天候提供？ ○ Jeff Pearce 表示，远程医疗服务的某些部分将全天候开放，例如护士咨询热线和虚拟紧急护理的某些部分。区别在于专科照护和不同类型的异步临床护理。临床服务越深入，提供全天候服务的可能性就越小。 • Lorena Chandler 鼓励成员们利用他们的记事本来提供更多在初次会议上无法提供的反馈。 <i>*所有会员均可在会议期间享受会员服务。如果任何会员不满意或有投诉，他们可以致电 1-855-433-4347 联系计划的申诉部门。</i>	
--	--	--	--

Riverside 县社区健康评估和社区健康改善计划简介	Jenny Duong, 流行病学家 Mary Obideyi, 项目协调员 II Riverside 大学健康系统	III. 介绍 Riverside 县社区健康评估和社区健康改善计划。 • 本演示概述 Riverside 县的社区健康评估 (CHA) 和社区健康改善计划 (CHIP), 重点介绍关键的健康发现和应付社区健康优先事项和促进公平的合作策略。 IV. 会员反馈 CAC 被问及以下反馈问题: • 这些信息和发现与您有何关系? • 您认为 IEHP 可以做什么来满足社区的最大需求? • RUHS 如何才能最好地向整个社区传达资源? • 如何积极参与? V. 会员回复: • Myia Alston 担心数据落后几年, 并询问他们是否遇到数据一直落后的问题。它是否与研究和演示世界同步? 其次, Myia 评论说, COVID-19 对健康、社区和心理健康有许多长期影响。似乎没有研究可以提供所需的帮助。Myia 表示, 她期待医学界对 COVID-19 影响的研究。 ◦ Jenny Duong 表示, 数据源已尽可能更新。该研究由人类科学地完成, 所使用的数据全部来自可靠来源, 例如国家人口普查数据、加州公共卫生局 (CDPH)、加州健康信息调查 (CHIS) 以及重要记录等内部数据。把所有东西整合在一起确实需要时间。对于下一届 CHA, 将会添加新的相关主题, 例如远程医疗。 ◦ Arturo Espinoza 想知道是否会使用电视和广播媒体来共享这些可用数据。Arturo 澄清说, 这些方法将有助于为盲人提供便利。Jenny Duong 表示, 他们	行动项目:
--	---	--	--------------

		的许多努力都针对社交媒体。然而，电视和广播是一个好主意，因为它有助于将信息传达给更多的人。 • Nathan Kempe 提到，跟踪重返社会人群（以前被监禁）的反馈将给该组织的成员和公共卫生部门的成员带来巨大的利益。Nathan 还想知道，无家可归并住院的人是否可以获得续居服务？ ○ Mary Obideyi 表示，无家可归者需要更多资金。Mary 鼓励重返社会团体加入行动团体以获得反馈。Mary 欢迎新想法。 • Marina Lopez 询问 RUHS 如何与 IEHP 和其他健康计划合作来帮助解决住房和行为健康问题？该县正在采取哪些措施来帮助获得更多服务提供商？ ○ Mary Obideyi 表示，RUHS 与住房劳动力发展部合作解决住房问题，因为他们有一个战略计划。IEHP 和其他管理式医疗护理计划为与当地卫生部门的合作提供资金，以确保可获得医疗服务，包括行为健康和住房。 <i>*所有会员均可在会议期间享受会员服务。如果任何会员不满意或有投诉，他们可以致电 1-855-433-4347 联系计划的申诉部门。</i>	6. 考虑使用电视/广播媒体来共享数据并请求反馈。 7. 将重返社会的人口纳入反馈收集范围。
--	--	---	--

健康教育、促进和预防：2025 年战略重点	Rosalinda Nava-Bermudez 健康教育主任	VI. 健康教育、促进和预防：2025 年战略重点 - Rosalinda 回顾了支持所有 IEHP 成员预防和慢性病管理的主要策略和活动。 VII. 会员反馈 CAC 被问及以下反馈问题： - 本次测验的问题容易吗？[容易、比较容易，还是困难？] - 本次测验中的问题回答起来容易吗？[容易、比较容易，还是困难？] - IEHP 开始在我们的社区健康中心提供数字健康素养课程。委员会希望 IEHP 在哪些其他地点提供这些课程？ VIII. 会员回复： - Julia Espinoza 询问 IEHP 如何解决 HPV 疫苗接种和预防问题？ - Rosalinda Nava-Bermudez 证实，健康教育工作者会进入学校推广疫苗。更多信息请访问 IEHP 网站。 - Rosalinda Nava-Bermudez 想知道会员是否可以参加测验。她要求 CAC 成员举手，如果他们可以访问测验，那么 11 名成员就可以访问测验链接。 - John Fabrey 表示，如果你的手机分辨率太高，你将无法访问二维码。您需要降低手机的相机设置才能访问代码。 - Rosalinda Nava-Bermudez 确认，了解数字素养的挑战和障碍是重要的反馈。 - Rosalinda Nava-Bermudez 宣读了调查问卷中的问题，并表示如果会员对任何问题的回答为“否”，IEHP 的健康教育团队就会伸出援手，寻找最佳的帮助方式。	
-----------------------	-----------------------------------	--	--

		• Arturo Espinoza 表示，互联网上的信息太多了。你怎么知道什么是真的，什么是假的？ ○ Rosalinda Nava-Bermudez 表示，IEHP 的课程包含 6 个经过审查的网站，供会员查找可靠的信息。 ○ Arturo Espinoza 询问这些网站在哪里列出？ ○ Rosalinda Nava-Bermudez 表示，这些信息是在 IEHP 健康教育团队教授的课程中提供的。 <i>*所有会员均可在会议期间享受会员服务。如果任何会员不满意或有投诉，他们可以致电 1-855-433-4347 联系计划的申诉部门。</i>	
--	--	--	--

休会	Lorena Chandler, 健康公平副总裁	IX. 会议于晚上 7:00 结束。下一次 CAC 会议将于 2025 年 9 月 25 日举行。	
----	-----------------------------	---	--

反馈/行动项目
1. 在应用程序中和通过二维码创建视频教程，帮助会员了解虚拟护理。
2. 探索虚拟医生访问的选项，以获得 MRI、X 光或血液检查的预约指导，以减少会员等待或驾驶时间。
3. 探索在虚拟护理中使用 AI 功能时由真人替代的选项。
4. 探索农村地区可用的互联网接入资源。
5. 跟进有关在远程医疗服务中提供耐用医疗设备的回应。
6. 考虑使用电视/广播媒体来共享数据并请求反馈。
7. 将重返社会的人口纳入反馈收集范围。
会员问题（由会员服务部门解答）
1. 成员表示，前往心理健康预约处就诊的交通存在问题。IEHP 的交通工具没有将会员送往预约地点，并且预约被取消。