

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN

社區諮詢委員會

2025 年 3 月 27 日星期四會議紀錄

下午 5:00 - 晚上 7:00

地點: IEHP 社區健康中心 - 12353 Mariposa Rd. Ste C2 and C3 Victorville, CA 92395

主持人: **Gabriel Uribe** 醫生, 健康權益營運部總監

出席者: **現場 CAC 成員:** 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,
網上 CAC 成員: Heaven Huerta, Myia Alston, Nathan Kempe, Shivam Bhakta, Thi Bui
IEHP 工作人員: Gabriel Uribe, Jannette Zito, Cristal Enriquez, Lorraine Silva, Mike Grant, Jerry Rosales
網上 IEHP 工作人員: Diana Miller, Marissa Brazzill, Alyssa Romo, Adai Taylor
現場嘉賓: Evangelina Barrajas, Esther Garnica, Rigoberto Garnica

網上嘉賓: Aura Trabanino

口譯員: Reilly Hughes (ASL)、Alana Zurbrugg (ASL)、Juan Ruiz (西班牙文)、Marta Uribe (西班牙文)、Jessie Lui (國語普通話)、Grace Le (越南文)、Hoang Ngyuyen (越南文)、Sophia Hernandez (網路字幕)

會議紀錄人員: **Mark Gutierrez**, 健康權益營運部協調員和 **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	Cristal Enriquez 健康管理碩士 (MHA) Victorville 社區健康 中心經理	I. Cristal Enriquez 歡迎社區諮詢委員會 (CAC) 訪問 IEHP 的 Victorville 社區資源中心。	無行動項目

簡介	Gabriel Uribe, 健康權益部總監, CAC 會議主持人 CAC 成員	II. Gabriel Uribe 醫生宣布會議開始。 III. CAC 成員進行自我介紹。	無行動項目
會議事務和會議程序	Gabriel Uribe, 健康權益營運部總監	IV. Uribe 醫生與 CAC 成員一起查看了會議事務、會議架構和程序。	無行動項目
批准會議紀錄	Gabriel Uribe CAC 成員	V. Uribe 醫生動議批准 2024 年 12 月 5 日的會議紀錄。 VI. 所有 CAC 成員均表示「贊成」，因此批准會議紀錄的動議獲得通過。	經批准的 2024 年 12 月 5 日會議紀錄將公佈於 IEHP 網站。
審查回饋意見 / 回應紀錄	Gabriel Uribe	VII. Uribe 醫生審查了 2025 年 12 月 5 日會議中的行動項目 / 回饋意見紀錄。 VIII. CAC 被要求與 CAC 計劃經理 Jannette Zito 分享有關行動項目 / 回饋回應紀錄的任何額外回饋意見。	無行動項目

2024 年 CAC 年度回饋意見 / 進度摘要	Jannette Zito , CAC 計劃經理	I. 2024 年 CAC 年度回饋意見 • Jannette 審查了過去的會議主題，並強調了 IEHP 在 2024 年從 CAC 會員回饋意見中瞭解到的資訊。 • CAC 成員針對難以接觸的人群提出了以下建議： ○ 改善 IEHP 溝通方式。 ○ 透過網絡擴展增強獲得照護的機會。 ○ 向醫療服務提供者和 IEHP 團隊成員提供有關健康權益主題的教導。 • Jannette 分享了 CAC 成員回饋意見方面的進展，包括： ○ 行銷部正努力建立符合監管準則的流程，以透過電子郵件與 IEHP 溝通。 ○ 按照 CAC 的要求，我們正在制訂多元化、公平性和包容性 (DEI) 月度培訓主題，以促進健康權益。 ○ IEHP 致力於透過在會員入口網站的醫療服務提供者名錄中提供明顯的搜尋/過濾功能來提高遠距醫療的可見性和可使用性。 ○ 醫療服務提供者服務與社區合作夥伴團隊正在與社區合作夥伴建立關係，以便讓會員透過更多途徑獲取服務和資源。 • 沒有會員回饋。	
---	-------------------------------------	---	--

社區健康中心： 致力於預防和 健康權益	Cristal Enriquez 健 康管理碩士 (MHA) Victorville 社區健康 中心經理	II. 社區健康中心：致力於預防與健康權益 • Cristal 分享了社區健康中心 (CWC) 的宗旨以及所提供的計劃與活動。 成員回饋意見 III. CAC 被詢問到下列回饋意見問題： • 考慮您所代表的不同文化和背景，您想在 CWC 看到哪些類型的課程、教育、活動、事件和 / 或服務？ ○ Sagrario Peteron 參加 San Bernardino CWC，並享受參加 Zumba 和線上舞蹈課程的樂趣。她說，課程安排不一致，上課時間不規律，經常停課。 ▪ Cristal Enriquez 回應說，鑒於正在發生的一些轉變，可能需要一些時間才能恢復正常。 ○ LaBianca McMillan 希望提供創意課程，例如作家角落課程、詩歌課程或藝術課程，並適合包括青少年在內的所有年齡層的人。 ○ Carmela Garnica 詢問 IEHP 預期何時可以在 Blythe 建立一座社區健康中心。 ○ Thi Bui 想知道是否有交通運輸服務可幫助她前往 CWC。 ▪ Cristal Enriquez 回答，表示有交通運輸服務可提供。可以透過聯絡會員服務提出請求。 ○ Marina Lopez 建議納入更適合社區的文化適應力健康課程。	行動項目： 1. 探索發展適合所有年齡層以及專注於青少年的創意藝術課程。 2. 探索與 Blythe 的社區團體合作以提供健康計劃。
------------------------------------	---	--	---

		○ Uribe 醫生詢問 Carmela Garnica，是否有任何團體可與 IEHP 合作，以便 IEHP 能在 Blythe 提供健康計劃。 ▪ Carmela 表示，在 Blyth 開設了 5 處地點的主要團體是 Escuela de La Raza。不過，大多數計劃均是針對青少年。針對成年人和老年人的健康計劃並不多。 ○ Myia Alston 建議為所有年齡的兒童提供社會和情緒健康計劃，幫助具有神經多樣性的兒童與同儕互動。 ○ Ileen Cotinola 詢問是否可以為一個大家庭提供前往 CWC 的交通工具。 ▪ Lorraine Silva 確認，如果兒童均為 IEHP 會員，交通運輸服務應屬於承保範圍。 <i>*所有會員均可於會議期間取得會員服務。如果任何會員不滿意或想要投訴，他們可致電 1-855-433-4347 與本計劃的申訴部聯絡。</i>	3. 探索為具有神經多樣性的青少年設計的社會和情緒方案。
--	--	--	-------------------------------------

IEHP 會員交通運輸服務	Lorraine Silva，交通運輸服務部總監 Manny Carrasco，交通運輸服務部經理	IV. 簡報：IEHP 會員交通運輸服務部分享了 Medi-Cal 福利規定可提供的醫療交通運輸服務之概覽，包括如何取得交通運輸服務。 成員回饋意見 V. CAC 被詢問到下列回饋意見問題： - 您在實施提前 5 天通知的政策時遇到了哪些挑戰？ Ileen Cotinola 表示，她不理解 5 天政策。她舉出一個例子，說明自己曾經遇到的困難。她因為緊急預約而撥打電話預約交通運輸服務，但代表並沒有為她安排行程。 Lorraine Silva 表示，提前 5 天通知的政策可根據行程的緊急性質而做出例外處理。Lorraine 將調查此個案並在需要時上報。 Richard Symmes 表示，他不建議 Call the Car (CTC) 交通運輸服務，並且他主動避免使用此供應商。Richard 喜歡 CTC 和 Green Med 的某些方面，即他們的應用程式和簡訊功能。身為失聰人士，他希望能夠與供應商和司機透過簡訊溝通。 - 希望可確認 Lyft 是否提供輪椅無障礙設施服務，因為他很喜歡這項服務，網站上也說他們確實提供輪椅無障礙設施服務。 - 指出 IEHP 與 Lyft 的輪椅政策有差異。 - 在 2024 年 12 月最後一次 CAC 會議上分享了 CTC 為他提供交通運輸協助時他獲得的負面體驗。沒有可用的坡道，司機晚到了兩個小時，並且交通運輸公司妄加評斷、態度不佳。	行動項目 4. 探索是否有更多供應商可為會員提供簡訊功能。 5. 調查 Lyft 是否提供輪椅無障礙設施服務。
-----------------------------	---	--	---

		• Tasha Samuel 不同意申請公車票券所隨附的所有限制。這曾經是一個簡單的過程，但現在卻規定了太多障礙。Tasha 希望在透過 CTC 申請公車票券時，每個人的標準都保持一致。 i. Lorraine Silva 將聯絡 CTC，以取得公車票券標準的清晰度。在改變政策方面，IEHP 必須考慮這將如何使大多數人口受益，以及政策變化如何與某些法規保持一致 • Tasha Samuels 想要一份可以參考的清單/明細，以聊解哪些約診符合交通運輸服務的需求以及哪些約診會被視為緊急情況。 i. Ileen Cotinola 想瞭解大型家庭在使用 CTC、Lyft 或 Uber 獲得交通運輸服務時，是否有足夠大的車輛可供使用。 • Richard Symmes 表示，需要交通運輸服務的輪椅使用者在週末缺乏可用的服務機會。Richard 也表達了他對藥房交通運輸服務 5 天政策的擔憂。 i. Lorraine Silva 表示，當日藥房領藥服務屬於例外情況。然而，需要進行驗證過程，以確保藥物可以隨時領取，並且情況緊急，例如維持藥物。 • Julia Espinoza 表示，根據她的經驗，交通運輸部門確實考慮其請求的急迫性，因為她最近請求的緊急交通運輸已被驗證且服務已經提供。Julia 感到 CTC 不能為失明人士和殘障人士提供適當的服務。Julia 表示，由於她失明，她上下車時需要引導。Julia 也認為殘障人士不應乘坐 Uber 或 Lyft 出行，因為這些司機沒有提供協助的資質。Julia 也表示，出現混淆的原因	6. 向那些未能滿足服務請求的 CTC 供應商提供培訓和矯正行動。 7. 審查公車票券標準並簡化流程。 8. 提供被視為緊急請求的交通運輸服務的標準的細目分類，並提高文件的可見性。 9. 向有多名兒童的家庭告知最大載客量。 10. 對輪椅使用者，改善週末使用無障礙車輛的機會。
--	--	--	---

		是，CTC 不會將合約僅發給一家公司，而是寄給幾家公司，看哪家公司先拿到合約。 i. Lorraine Silva 表示，CTC 不應該派送數家供應商，這一點需要進行調查。 • Jorge Ruiz 表示，如果司機沒有到達，他會打電話給 IEHP 交通運輸部門，但他們接聽電話後就會掛斷電話。 • Bianca Fallani 有興趣瞭解幫助她前往學校和返回家中的交通運輸服務。Bianca 希望得到 7 天的免費交通運輸。 i. Lorraine Silva 表示，IEHP 的交通運輸福利僅承保醫療約診，並建議她向社區資源尋求可能可提供的幫助。 <i>*所有會員均可於會議期間取得會員服務。如果任何會員不滿意或想要投訴，他們可致電 1-855-433-4347 與本計劃的申訴部聯絡。</i>	11. 探索培訓 CTC 司機來滿足適當服務請求的能力。 12. 回顧 CTC 向多家供應商派送合約的過程，在接送會員時存在競爭。 13. 調查致電 IEHP 詢問交通運輸服務時通話中斷的情況。
散會	Gabriel Uribe, 健康權益營運部總監	VI. 會議於晚上 7:00 散會。下一次 CAC 會議將於 6 月 26 日舉行。	

回饋意見 / 行動日誌 / 已解決					
回饋意見問題 / 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
1. 探索發展適合所有年齡層以及專注於青少年的的創意藝術課程。					
2. 探索與 Blythe 的社區團體合作以提供健康計劃。					
3. 探索為具有神經多樣性的青少年設計的社會和情緒方案。					
4. 探索是否有更多供應商可為會員提供簡訊功能。					
5. 調查 Lyft 是否提供輪椅無障礙設施服務。					
6. 向那些未能滿足服務請求的 CTC 供應商提供培訓和矯正行動。					
7. 審查公車票券標準並簡化流程。					
8. 提供被視為緊急請求的交通運輸服務的標準的細目分類，並提高文件的可見性。					
9. 向有多名兒童的家庭告知最大載客量。					
10. 針對輪椅使用者，改善週末使用無障礙車輛的機會。					
11. 探索培訓 CTC 司機滿足適當服務請求的能力。					
12. 回顧 CTC 向多家供應商派送合約的過程，在接送會員時存在競爭。					
13. 調查致電 IEHP 詢問交通運輸服務時通話中斷的情況。					