

INLAND EMPIRE HEALTH PLAN

社区咨询委员会

2025 年 9 月 25 日周四会议记录

下午 5:00 至晚上 7:00

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

主持人: **Gabriel Uribe, DSW**, 健康平等运营部主任

出席者: 现场 CAC 会员: Abdallah Zaqzouq、Arturo Espinoza、Carmela Garnica、Ileen Cotinola、John B. Fabrey、Jorge Ruiz Romo、Julia Espinoza、LaBianca McMillan、Richard Giles、Richard Symmes、Robert JacksonSagrario Peterson、Sheri Stevens-Parker 医生、Tasha L. Samuel
在线 CAC 会员: Christian Espinoza、Darshan Patel 医生、Heaven Huerta、Jose Caseano、Marina Lopez、Shivam Bhakta、Thi Bui
IEHP 工作人员: 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 Tokijkla、Ken Scott
现场宾客: Cheryl Margolis、Suzette Cunningham
口译员: Raul Castillo (美国手语 [American Sign Language, ASL])、Rosalie Bradley (ASL)、Mario Perez (西班牙文)、Juan Ruiz (西班牙文)、Zheng Fu (普通话)、Alice Leung (普通话)、Emily Atiga (字幕)、Marie Villareal (字幕)

会议记录者: 健康平等运营部协调员 **Mark Gutierrez** 及 CAC 计划经理 **Jannette Zito**

议程项目	议程项目介绍	议程项目讨论	行动项目
欢迎	CJ Tobe, DAP Health Care 首席 转型官兼 IEHP CAC 评选委员 会成员	I. CJ Tobe 欢迎社区咨询委员会 (Community Advisory Committee, CAC) 来到 Palm Springs 的 Mizell Center。	无行动项目
会议注意事项 及会议程序 引言	Gabriel Uribe, DSW 健康平等运营部主任、 CAC 会议主持人 CAC 会员	II. Gabriel Uribe 宣布会议开始。 III. Gabriel Uribe 向 CAC 会员说明会议注意事项、会议安排及程序。 IV. CAC 会员自我介绍。	无行动项目
会议记录批准	Gabriel Uribe, DSW 健康平等运营部主任 CAC 会员	V. Gabriel Uribe 提出动议, 要求批准 2025 年 6 月 26 日的会议记录。 - Robert Jackson 提出动议, 按照提交版本批准会议记录。 - 此动议由 Carmela Garnica 附议。	获得批准的 2025 年 6 月 26 日会议记录将会公布在 IEHP 网站上。

[illegible]

		○ Marina Lopez 建议着重向会员、医疗服务提供者及诊所发送宣传资料，教育公众有关保健、体检、疫苗等知识。 ○ LaBianca McMillan 询问问卷调查是否有询问会员未前往医疗约诊的原因。 ○ Tara Tokijkla 澄清表示，由于监管机构的匿名准则，因此问卷调查中的会员回答是采用匿名制。 ○ Richard Giles 表示，等待专科医生看诊的时间太长。 ○ Richard Symmes 表示自己是聋人，并表达了其在交通运输和 ASL 翻译方面的问题。Richard Symmes 表示自己已提交无数次申诉，但问题都没有解决。Richard Symmes 建议 IEHP 通过电邮和短信进行通讯，因为他在通过电话联络交通运输服务或会员服务部时面临困难。Richard Symmes 希望 IEHP 领导层积极与会员互动，而不要忽视申诉。Richard Symmes 认为 40% 的申诉有获得解决，但另外 60% 的申诉却没有结果。他认为，ASL 翻译员、交通运输服务和 IEHP 若能通过电邮或短信进行通讯，将对会员非常有帮助，也能解决其所遇到的许多问题。 ○ Arturo Espinoza 表示，必须提前 5 天要求交通运输服务的规定不切实际且应取消，因为这会对会员造成许多压力。Arturo Espinoza 曾发生紧急情况，且因未在 5 天时限内提交要求而无法前往约诊。 ○ Gabriel Uribe 表示，如果在任何时候发生会危及生命的紧急情况，请致电 911。	2. 提供交通运输服务改进情况的更新简报。 3. 共享 IEHP 如何利用宣传资料来宣导健康检查相关信息。 4. 提出专科护理等待时间的改进计划。 5. 探讨通过电邮和短信通讯以解决会员问题。
--	--	--	--

		○ Arturo Espinoza 澄清说明，他的医生更改了约诊日期。但交通运输服务不接受变更，因而导致其错过约诊。 ○ Tasha L. Samuel 要求澄清说明提前 5 天要求交通运输服务的规定。 ○ Gabriel Uribe 表示，交通运输服务团队将会尽力针对交通运输服务要求进行安排，无论是否是在 5 天时限内提出要求均是如此。会员应利用 IEHP 会员卡背面的电话号码致电与会员服务部联络。致电向会员服务部提出交通运输服务要求的好处是，护理团队可以为会员争取权益以尽可能找到最适当的解决方案，确保会员可如期就诊。会员可致电会员服务专线，代表将会为会员转接交通运输服务部。 *所有会员在会议中均可使用会员服务。如有任何会员感到不满或想提出投诉，其可致电 1-855-433-4347 与计划的申诉部门联络。	
简报	Michelle Rai, IEHP 首席通讯与市场营销官	IX. 简报标题：会员通讯与参与 ● Michelle Rai 说明了 IEHP 目前使用的各种通讯方式，并邀请会员分享他们偏好的通讯方式，同时就 IEHP 的通讯渠道与讯息提供反馈。 ● Michelle 查看了最新一期 IEHP 会员时事通讯中的“Ask the Doctor”（询问医生）文章，以评估会员对通讯或宣传资料内容的理解程度。	行动项目：

- CAC 会员反馈
 - 询问 CAC 下列反馈问题：
 - 您从“Ask the Doctor”（询问医生）这篇文章中学到什么？
 - 这篇文章是否协助您了解年度全面健康检查与年度体检之间的差别？
 - CAC 会员回应：
 - **Ileen Cotinola** 询问医生为何会开具自我采样测试。
 - **Tara Tokijkla** 表示自我采样测试套件不应强制规定会员使用，而应根据会员偏好提供。
 - **John Fabrey** 建议在会员看医生前先进行化验检查。这样会员便可在首次医生看诊时与医生讨论检查结果，避免等待时间、资源浪费及不必要的医生看诊。
 - **Marcelo Burciaga 医生**表示会将此建议与 IEHP 的护理管理团队共享，并转达给 IEHP 提供治疗的医疗服务提供者。
 - **Tasha Samuel** 询问会员是否可以自行决定进行年度医生看诊的时间。
 - **Marcelo Burciaga 医生**表示，年度医生看诊的安排取决于会员需要监控的病症。有些看诊可能每季一次、每年一次等，具体取决于会员的状况。
 - **Michelle Rai** 询问 CAC 会员，市场营销团队如何能够让像“Ask the Doctor”（询问医生）文章等健康信息更容易被大众理解。
 - **Marina Lopez** 表示“Ask the Doctor”（询问医生）的内容浅显易懂。但建议可使用较大的字体，以协助因视力而有阅读问题的人士阅读。

6. 由 *Marcelo Burciaga 医生* 提供更新信息，与 IEHP 的护理管理团队分享 CAC 会员的建议，即在会员前往首次医生看诊之前先进行化验检查。

		○ Darshan Patel 医生建议为糖尿病与肾脏病患者提供长期医嘱。这样会员将可与医生进行跟进以查看检查结果。 ○ Arturo Espinoza 询问癌症筛检测试套组是否可附上盲文版说明，以供失明会员使用。 ○ Abdallah Zaqzouq 建议可提供“Ask the Doctor”（询问医生）宣传资料的简短版本。 ○ Sagrario Peterson 询问了自我采检化验检查的污染与准确性问题。Sagrario Peterson 解释，化验检查操作不正确会导致检查结果不实和浪费时间的情况。 ○ Marcelo Burciaga 医生澄清表示，此类问题与临床相关，应咨询医生或化验师。Marcelo Burciaga 医生也重申，若会员不了解如何完成化验检查，他们应选择在现场接受检查。 ○ Michelle Rai 提供了市场营销部的电邮地址 Marketing@iehp.org，以便会员可以提交任何其它问题或反馈 <i>*所有会员在会议中均可使用会员服务。如有任何会员感到不满或想提出投诉，其可致电 1-855-433-4347 与计划的申诉部门联络。</i>	7. 使用较大字体并提供简短版本的文章。
--	--	---	-----------------------------

简报	Maribel Papa, IEHP 健康平等运营部经理 Lorena Ramos, IEHP 健康平等部经理	X. 简报标题：2024 年文化和语言适切服务 (Culturally and Linguistically Appropriate Services, CLAS) 评估 • Maribel Papa 与 Lorena Ramos 查看了 IEHP 的 CLAS 计划评估结果，并邀请参与者一起找出造成障碍的根本原因及可行的解决方案。 • CAC 会员反馈 • 询问 CAC 下列反馈问题： • IEHP 在 2026 年应着重在哪些领域？ • 健康类别： • 行为健康（抑郁症筛查） • 癌症预防 • 儿童健康 • 慢性疾病管理（糖尿病、血压控制等） • 用药过量（鸦片类药物使用） • 生殖健康（产前护理） • 呼吸道疾病（哮喘） • 体验类别： • 获得所需护理 • 快速获得护理 • 健保计划客户服务 • 医生的沟通能力 • CAC 会员回应： • Sheri-Stevens Parker 医生针对儿童未按时接受免疫接种的原因向非裔美国人家长征求反馈。 • Lorena Ramos 表示，IEHP 的妇幼部门曾针对儿童免疫接种进行问卷调查。黑人受访者的回应率虽然偏低，但许多家长反映的障碍包括缺乏交通工具、需照顾多名子女，以及就诊可预约时间少。	行动项目：
----	---	---	-------

		• Sheri-Stevens Parker 医生询问 IEHP 是否有派遣医疗保健工作者进入社区，以协助弱势族群。 • Lorena Ramos 表示，目前有疫苗诊所、奖励措施、短信及针对特定族群的通讯宣传活动。 • Sheri-Stevens Parker 医生建议安排社区健康工作者对目标族群进行外展，并设立焦点小组以解决特定族群内的问题。 • Tasha Samuel 建议分发疫苗贴片，以协助提高疫苗接种率。 • Gabriel Uribe 表示其会查询疫苗贴片在州政府处方集中的提供情况，并回复 Tasha Samuel。 • Ileen Cotinola 询问为何个案经理无法进行居家访视。在协助会员就诊方面，电话联系不如居家访视有帮助。 • Gabriel Uribe 询问 IEHP 如何改进语言服务的可及性。 • Arturo Espinoza 建议制作电视与广播广告，使用西班牙文、英文及其他语言提供健康信息。 • Gabriel Uribe 表示，Arturo Espinoza 的意见与普通话使用族群尚未获得满足的需求有关。 • Maribel Papa 澄清表示，IEHP 的口译服务可通过电话和面对面方式提供。 • Gabriel Uribe 强调，可通过电视与广播广告宣传 IEHP 的口译服务，让会员了解他们可免费使用不同语言的口译员。 • Richard Symmes 重申，在 2020 年之后，IEHP 的口译服务部问题频出，未能优先处理口译要求。许多要求均是临时提出，造成混乱及口译人员不可靠的情况。Richard Symmes 表示，领导层忽视其投诉，并认为 IEHP 未遵守《美国残障人士法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 的规定。	8. <i>利用社区健康工作者进行外展工作，并设立焦点小组，以接触难以触及的族群。</i> 9. <i>根据加州州政府处方集，提供有关疫苗贴片及其在市场上提供情况的更新信息。</i> 10. <i>探讨通过电视与广播广告宣传 IEHP 的口译服务，让会员了解他们可免费使用各种不同语言的口译员。</i>
--	--	--	--

		• Gabriel Uribe 表示，在下个月内，会员将可通过 IEHP 会员门户网站自行要求口译服务。每项要求将直接发送给口译服务提供者，这样就无需再经由 IEHP 口译服务部中介。若通过会员门户网站预约，要求将直接提交给口译服务提供者。IEHP 会员服务部仍会提供支持。另一项改进措施是，医疗服务提供者也可通过医疗服务提供者门户网站要求使用口译员。 • Richard Symmes 表示，医生也会犯错。他多次遇到医生不知道需要何种类型之口译员的情况。 • Gabriel Uribe 表示，会员可以告知医疗服务提供者他们是否希望由对方代为要求口译员。 • Tasha Samuel 建议就如何为患者提供更优质的服务邀请医生一起分享新想法、意见及最佳实践方法。Tasha Samuel 同时表示担忧，认为 IEHP 医疗服务提供者仅为每位患者安排十分短的看诊时间，不如 Kaiser 医生愿意花时间与每位患者沟通。 • Gabriel Uribe 证实，目前有医疗服务提供者会议，让医疗服务提供者听取 CAC 的反馈将有所帮助。 • Marina Lopez 建议在医疗服务提供者诊所的电视屏幕上播放投影片、传单、QR 码及广告，以协助向会员提供重要的健康信息，例如 IEHP 的免费口译及语言协助服务。 • Gabriel Uribe 证实，一项有关口译服务的宣传活动即将推出。 • Darshan Patel 医生赞同 Marina Lopez 的建议，认为应在医疗服务提供者诊所的电视上播放教育资料，向会员提供有关筛检流程与健康检查的信息。 • Darshan Patel 医生也确认，盲文与 ASL 翻译服务对会员来说仍是问题。Darshan Patel 医生从事医疗	11. 针对提出口译员要求的流程提供进一步的澄清说明。 12. 探讨会员为何可能觉得医疗服务提供者就在诊期间没有足够时间可以处理问题。 13. 评估是否可将 CAC 的反馈在 IEHP 的医疗服务提供者会议中共享，并将医疗服务提供者的反馈提供给 CAC。 13. 在医疗服务提供者诊所进行口译服务的宣传，并共享有关宣传活动的进展。
--	--	---	---

		工作 25 年，从未见过任何盲文版的宣传资料。应可随时为会员提供各种替代格式的资料，而不应要求会员自行索取文字版本。 • Darshan Patel 医生针对患者与医疗服务提供者之间的理想医病关系提出意见。医生与患者双方都有一长串的期望事项，当没有足够时间可以处理所有问题时，便会导致不满。健保计划对医生的要求极高。很遗憾患者会觉得医生不愿倾听或不够关心，实际上医生只是尽力想要完成健保计划所规定的一长串期望事项，例如确认患者是否有进行乳房 X 光筛检、破伤风、白喉、无细胞百日咳疫苗 (Tetanus, Diphtheria, and Acellular Pertussis, T-dap)、子宫颈抹片检查等。 2026 年目标： • Arturo Espinoza 建议向会员询问他们对疫苗感到恐惧的原因，以驳斥错误信息并化解恐惧。 • Julia Espinoza 表示，她的家人因不符合标准而无法接种 COVID 新变异株的疫苗，这为人们增加了额外的障碍。 • Richard Symmes 表示，若需使用 ASL 翻译员，他不应需要向医生提出要求。由医生负责安排口译要求造成了许多误解。 • Gabriel Uribe 澄清表示，可以选择由医生、会员或会员服务部完成要求的安排事宜。 • Julia Espinoza 表示，当她开始进行透析时，医院的社工负责安排约诊和交通运输服务。Julia 表示，医生并未与交通运输服务公司交涉。 • Ileen Cotinola 询问，如果会员患有糖尿病，是否有更快速的方式可以安排足科约诊。	14. 探讨各种选项，制作可随时提供的替代格式（例如盲文版）宣传文件包、通讯及教育资料，而非等待会员索取资料的文字版后才提供。 15. 调查会员对疫苗感到恐惧的原因。
--	--	---	---

		• Tasha Samuel 表扬 Call the Car，因为他们通过电话、短信保持联系，并在载送她前往 Palm Springs 时服务周到。她称赞交通运输服务团队，他们是一个表现出色的团队。多位会员均曾有相同的经历。 • Gabriel Uribe 建议利用最后几分钟的时间快速提出一些意见。在医疗保健领域，IEHP 是否可以采取任何行动来提升这些族群的医疗保健服务？ • Tasha Samuel 表示，IEHP 可以改进护士咨询专线的流程。目前询问的问题过多，但这些问题对会员的服务体验帮助不大。应随时有护士可提供服务，而非会员服务代表。 • Ileen Cotinola 询问，若发生紧急情况，会员是否可以要求被送往特定医院。 <i>*所有会员在会议中均可使用会员服务。如有任何会员感到不满或想提出投诉，其可致电 1-855-433-4347 与计划的申诉部门联络。</i>	16. 检讨护士咨询专线的接听流程，以提升服务体验。
--	--	---	-----------------------------------

休会	Gabriel Uribe, DSW 健康平等运营部主任	会议于晚上 7:00 休会。下次 CAC 会议将于 2025 年 12 月 4 日举行。Gabriel Uribe 鼓励与会者推荐有兴趣申请 2026 年下一轮 / 下一届 CAC 的任何朋友和家人参与。	
----	---------------------------------	---	--

反馈 / 行动项目
1. 确认会员体验问卷调查中的问题是否反映具体的约诊获取时间标准。
2. 提供交通运输服务改进情况的更新简报。
3. 共享 IEHP 如何利用宣传资料来宣导健康检查相关信息。
4. 提出专科护理等待时间的改进计划。
5. 探讨通过电邮和短信通讯以解决会员问题。
6. 由 Marcelo Burciaga 医生提供更新信息，与 IEHP 的护理管理团队分享 CAC 会员的建议，即在会员前往首次医生看诊之前先进行化验检查。
7. 使用较大字体并提供简短版本的文章。
8. 利用社区健康工作者进行外展工作，并设立焦点小组，以接触难以触及的族群。
9. 根据加州州政府处方集，提供有关疫苗贴片及其在市场上提供情况的更新信息。
10. 探讨通过电视与广播广告宣传 IEHP 的口译服务，让会员了解他们可免费使用各种不同语言的口译员。
11. 针对提出口译员要求的流程提供进一步的澄清说明。
12. 探讨会员为何可能觉得医疗服务提供者在就诊期间没有足够时间可以处理问题。
13. 评估是否可将 CAC 的反馈在 IEHP 的医疗服务提供者会议中共享，并将医疗服务提供者的反馈提供给 CAC。
14. 在医疗服务提供者诊所进行口译服务的宣传，并分享有关宣传活动的进展。
15. 探讨各种选项，制作可随时提供的替代格式（例如盲文版）宣传文件包、通讯及教育资料，而非等待会员索取资料的文字版后才提供。
16. 检讨护士咨询专线的接听流程，以提升服务体验。
会员问题（由相关业务单位处理）。
1. 与相关业务单位跟进，调查会员 专科医生 约诊等待时间过长的 问题 。
2. 查询疫苗贴片在州政府处方集中的可用性。
3. 与会员进行跟进，了解为何会员在要求获得紧急交通运输被送往指定医院时遭到拒绝。