

家長的聲音很重要：傾聽家長對 Medi-Cal 兒童健康服務的看法

家長心聲

兒童權益合作組織(TCP)與當地合作夥伴共同實施一項促進Medi-Cal兒童平權的大型項目，其中包含一系列專題討論會，此研究簡報旨在收集家長在討論會上提出的看法。*



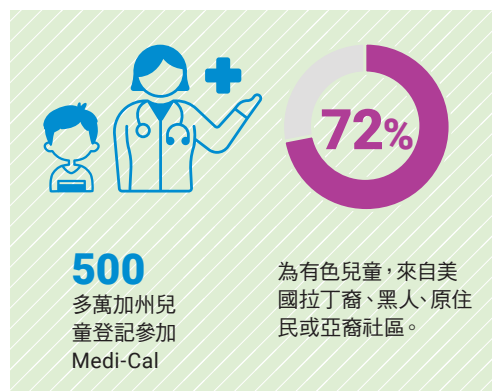
簡介

Medi-Cal對於促進兒童健康平權的作用

童年時期養成良好的健康習慣，攸關兒童的終身健康和未來幸福。在健康方面，有色兒童因為種族主義和貧困等制度問題面臨更多的挑戰，而這些制度問題本身就能造成健康方面的先天性不平等，如新生兒體重不足及較高的氣喘住院率。為了幫助兒童健康成長，充分發揮自己的潛力，我們必須踐行「兒童全面發展」(whole-child)的預防性保健理念，從小開始注重呵護兒童健康，承認並應對兒童及家庭在健康與福祉方面的各種問題，例如食物或住房短缺、照護人員抑鬱症，或移民身份問題。家長最瞭解自己的孩子及其生活經歷，因此在制訂「兒童全面發展」預防性保健計劃時，家長的意見至關重要。

無論是為兒童建立綜合保健團隊，或是設計和實施與兒童保健相關的計劃和政策，都需要聽取家長的意見。

Medi-Cal之類的健保計劃旨在提供全面的早期預防性護理與治療服務，及早識別和應對健康風險。



Medi-Cal是有色兒童的主要健保提供者，因此Medi-Cal對於解決兒童健康不平等，防止成年後釀成疾病發揮著重要作用。但是，Medi-Cal並未提供聯邦規定的健康兒童照護和跟進服務。

家長的聲音很重要



改善兒童的保健服務自始至終都需要聽取家長的意見，才能瞭解目前系統有何不足。家長可以指出哪些政策沒有成效，他們的孩子有哪些需求得不到滿足，並提出改善建議。Medi-Cal計劃日益意識到家長對於改善Medi-Cal服務品質和促進健康平權的重要貢獻：[Medi-Cal的2022年品質目標](#)之一是「讓會員主動管理自己的保健服務」。問題在於如何在兒童的保健服務和Medi-Cal計劃中真正反映家長的意見。

兒童權益合作組織(TCP)舉行了一系列專題討論會，旨在收集家長對於Medi-Cal服務體驗、健保計劃和醫護服務提供者的看法，參與者主要是登記參加Medi-Cal的有色兒童的家長。家長們還提出了其他建議，如健保計劃如何改善家長參與管道，以便家長能在提供和管理兒童保健服務過程中起到應有作用。



結論

家長的體驗

總體而言，家長期盼與保健及健保計劃分享體驗，並且很珍惜提出反饋的機會。他們相信自己的看法很重要，想瞭解如何有更多的機會與健保計劃分享反饋。與我們溝通的家長不僅希望改善自家孩子的保健服務，還希望造福於其他家庭及整個系統。此外，他們樂於和其他家長討論自己的體驗，並希望能再次舉行類似的小組討論。家長希望瞭解其他人的體驗，互相學習。



家長們分享了自己的體驗，既有不好的體驗，也有好的體驗，從他們與Medi-Cal健保系統、健保計劃及醫護服務提供者打交道的經驗可以瞭解他們在獲取和申辦兒童保健服務方面遇到的系統性問題。



1.「家長」指參與專題討論會的所有個人。家長包括監護人、領養父母、寄養父母、祖父母以及承擔或分擔子女養育責任的其他人士。

方法



TCP與喬治城反貧困和不平等中心(Georgetown Center on Poverty and Inequality)及加州兒童信託(California Children's Trust)合作，尋找機會幫助Medi-Cal健保計劃改善家長和社區參與，增進兒童健康平權。作為該「透過溝通促進平等」(Equity Through Engagement)項目的內容之一，我們與四家社區組織合作舉行了專題討論會，包括阿爾法資源中心(Alpha Resource Center)的家庭資源中心、聖思多羅健康組織(San Ysidro Health)、海倫納健康/東洛杉磯家庭資源中心(Helluna Health/Eastern LA Family Resource Center)及加州城市印地安裔健康聯合會(CCUIH)，由他們直接與家裡有孩子登記參加Medi-Cal的美國原住民、美國亞裔、拉丁裔和黑人家庭進行溝通。在專題討論會上，我們請家長¹描述他們與兒童健保計劃打交道的體驗。家長們分享了建議，指出Medi-Cal可在哪些方面改善兒童的健康保險和保健服務。參與健保計劃社區諮詢委員會(CAC)的家長也分享自己的經驗和建議——社區諮詢委員會旨在為健保計劃提供計劃參與者的反饋和意見，包括協助健保計劃瞭解社區資源和資訊，並就如何根據不同的文化設計合適的教育、推廣和服務提供意見。



MEDI-CAL健保系統



維持兒童的Medi-Cal保障很麻煩，很費時間。

家長擔心孩子失去保障，需要花很多精力維持保障。在申請Medi-Cal消費者補助時，家長可能會經歷漫長的等待時間，遇到不專業、不友好和/或不耐心的客服代表。



在過渡到成年人健保的過程中，特殊需求兒童的家庭會遇到很大的困難。

家長表示Medi-Cal工作者對特殊需求兒童不夠瞭解，不太明白如何將他們的健保過渡到成年人健保。因此，隨著兒童長大，他們複雜的照護服務也將過渡到成年人照護系統，他們的Medi-Cal保障在此過程中往往會出現中斷。



Medi-Cal的資訊材料難以看懂。

給家長提供的資訊不夠通俗易懂。資訊範圍太廣，家長不知道哪些資訊與自己的孩子有關，而且海量資訊一時根本看不完。不講英語的家長表示，翻譯後的材料有時不夠準確，或者難以理解。



家長希望得到更多的支持，幫助自己選擇合適的健保計劃。

家長希望相關材料能對不同的計劃進行簡明的比較，以便瞭解不同計劃的區別，並提供醫護服務提供者的名錄，在上面註明醫護服務提供者的特點（例如等待時間或對待患者的方式）。

MEDI-CAL健保計劃



健保計劃對於家長協調兒童的保健服務沒有多大幫助。

健保計劃有時不能提供清晰、準確或及時的資訊，以幫助家長瞭解孩子的健保狀況和特定需求。家長發現保健服務有時缺少協調和支持，難以獲取相關服務，尤其是獲取社區支持服務方面。此外，有家長表示健保計劃的投訴程序不夠明確，並且難以透過投訴程序提出問題。



家長得到的口譯服務有時不準確。

為家長安排的口譯員沒有時間充分翻譯醫護服務提供者與家長之間的交流內容，或者不具備必要的技能和知識將資訊準確傳達給家長或醫護服務提供者。口譯服務有時還與家長的語言不匹配，例如用不同的米斯特克語(Mixteco)方言提供米斯特克語翻譯。很多時候，家長覺得不方便向醫護服務提供者反映口譯服務不夠充分。



家長希望參加健保計劃的社區活動，例如參加社區諮詢委員會(CAC)，但他們在這方面需要支持。

家長需要支持才能參與社區諮詢委員會，例如託兒和翻譯服務。他們還希望參與制訂社區諮詢委員會的目標、會議時間表和投票結構。或者，當家長無法出席時，需要調整社區諮詢委員會的會議時間，不然他們無法表達意見。社區諮詢委員會的成員還應代表其所在社區的種族構成，以便聽取和反映家長及兒童的需求和建議。社區諮詢委員會為家長提供解決問題的機會，但家長認為所有計劃參與者應當都享有這個權利，而不限於委員會的幾個成員。

醫護服務提供者



家長希望醫護服務提供者能採取有益於「兒童全面發展」的方法，從整體上考慮兒童的保健服務。

這種方法注重預防，並綜合考慮心理、社會和身體健康方面的需求，如食品匱乏和居無定所問題。家長希望有更多的管道獲取心理健康服務，並在孩子從兒科保健向成年人保健過渡的過程中得到更多支持，尤其是在孩子的保健需求較為複雜的時候。



家長的意見往往被忽視，並且醫護服務提供者認為他們不瞭解自己孩子的健康狀況和保健服務。

很多人認為醫護服務提供者對不同的文化缺少足夠的認識和敏感性，容易對兒童及其家庭的經歷作出先入為主的判斷，從而造成誤診。家長們表示他們希望醫護服務提供者能多瞭解兒童及其家庭的語言和文化背景。



家長的 建議

針對前文所述在獲取和瞭解兒童保健服務過程中遇到的系統性問題，家長們提出了一些重要的建議。這些建議有助於改善保健服務交付系統，加強與兒童及家長的溝通，改善他們獲得的資源，以及協助家長參與兒童的保健服務。



為了改善保健服務交付系統，Medi-Cal/健保計劃可採取以下措施：

- ▶ 為兒童提供全人保健，注重預防性保健。
- ▶ 為負責資格審核的Medi-Cal工作人員提供培訓，幫助他們瞭解特殊需求兒童資格條件的變化，以便過渡到成年人醫護服務。
- ▶ 指定一位人員協助家長瞭解Medi-Cal系統本身。
- ▶ 為家長安排一位醫療協調員，協助他們在多個醫療系統之間協調兒童的服務、手術和治療。
- ▶ 制訂治療方案時要求允許家長參與。
- ▶ 透過簡訊傳送約診和接種疫苗的提醒。
- ▶ 建立過渡團隊，幫助兒童過渡到成年人保健。
- ▶ 為工作人員和醫護服務提供者提供文化方面的培訓及對客戶親善的培訓。
- ▶ 對口譯員進行培訓，使他們能為家長提供友好、優質的服務。
- ▶ 允許家長透過一次看診滿足兒童的多種醫療需求。



為了加強與家長的溝通，Medi-Cal/健保計劃可採取以下措施：

- ▶ 視兒童的具體情況提供符合需要的資訊材料。
- ▶ 為家長安排社會/保健協調員，透過口頭方式分享資訊，包括協助兒童過渡到成年人保健。
- ▶ 為家長提供機會討論與兒童健康有關的特定主題（例如為特殊需求兒童的家長提供網路小組研討會）。
- ▶ 所有材料使用通俗易懂的語言，譯本由母語者完成。
- ▶ 聘請受過訓練、通過認證的醫護領域口譯員，並監督他們的出勤情況和服務品質。
- ▶ 增強口譯服務的可用性，保障家長使用口譯服務的權利。
- ▶ 在線上公佈福利和醫護服務提供者名錄，可按語言及科別搜尋醫護服務提供者，並提供醫護服務提供者點評，註明他們對特定文化的熟悉程度。
- ▶ 提供有關新冠肺炎(COVID-19)最新動態的簡要資訊。
- ▶ 提供並簡化相關程序，以便家長分享他們對健保計劃、Medi-Cal工作人員及醫護服務提供者的關切事項。
- ▶ 改善並提供更多量身定製的資訊，以幫助青少年瞭解自己的健保計劃。



為了改善兒童及其家庭的資源，Medi-Cal/健保計劃可採取以下措施：

- ▶ 提供減壓、育兒和營養課程。
- ▶ 協助家長及時獲取兒童心理健康服務，並增加獲取心理健康資源的管道。
- ▶ 為家長提供有關自我倡導的培訓，鼓勵他們向醫護服務提供者表達自己關切的問題。
- ▶ 提供並推廣更多的資源，幫助兒童和家長瞭解家庭諮詢選項。
- ▶ 為家長提供關於Medi-Cal的課程。



為了改善家長參與社區諮詢委員會的機會，健保計劃可採取以下措施：

- ▶ 與社區成員共同設計社區諮詢委員會的議程和時間表。
- ▶ 將更多的例行會議安排在大多數家長都可以參加的時間。
- ▶ 提供基本支持和背景資訊，讓家長感到受歡迎
- ▶ 主動跟進瞭解家長關切的問題。
- ▶ 對社區內的兒童服務中心進行推廣聯絡，以招募更多工作人員。



結論

Medi-Cal及其健保計劃有責任讓家長真正參與兒童保健服務的交付與管理。事實上，在近期與健保計劃簽訂的合約中，Medi-Cal明確要求各健保計劃允許家長參與。為了實現真正的參與，健保計劃和Medi-Cal需要投入資源來支持家長參與，並將家長參與納入其業務流程，從而在健保計劃和Medi-Cal的決策過程中真正體現家長的意見。家長參與的關鍵在於建立關係，而非處理具體事務，因此需要投入更多的時間和資源。如能採納上文的家長建議，可促使健保計劃更努力地實現家長參與，並增強保健系統促進兒童健康的能力。



兒童權益合作組織(TCP)是一家加州倡導組織，旨在透過研究、政策和社區參與促進兒童健康平權。

* 這份問題簡報是「透過溝通促進平等」項目的工作文件之一，該項目是兒童權益合作組織、加州兒童信託及喬治城反貧困和不平等中心之間的合作項目。在羅伯特·伍德·詹森基金會(Robert Wood Johnson Foundation)的資助下，這些合作組織正對相關政策進行量化及定性研究與分析，以尋找機會在加州Medi-Cal保健服務融資和交付系統中引入社區合作與介入，從而促進兒童健康平權。文中表達的觀點未必反映該基金會的觀點。

如需更多資訊，請聯絡：Gabby Benitez，gbenitez@childrenspartnership.org。

關注我們@KidsPartnership，或瀏覽www.childrenspartnership.org。

