Colorado Consumer Health Initiative

Informe de la gira de escuscha a nivel estatal

Verano de 2022

Quiénes somos

La Iniciativa de Salud del Consumidor de Colorado (CCHI, por sus siglas en inglés) es una organización de defensa de la salud sin fines de lucro, orientada al consumidor y basada en la membresía. CCHI sirve a los habitantes de Colorado cuyo Acceso a la atención médica y seguridad financiera se ven comprometidos por barreras estructurales, beneficios deficientes o prácticas comerciales injustas de la industria de la atención médica. Trabajamos en todo el estado para avanzar en la consecución de una atención sanitaria equitativa, asequible, accesible y de calidad para todos los habitantes de color.

Cómo trabajamos

Compromiso estratégico

A través de la organización, CCHI une a los consumidores de todo el estado a través de la recopilación de historias y llamadas a la acción para asegurar que los habitantes de color sean el centro de nuestros esfuerzos de defensa.

Servicio directo

El Programa de Asistencia al Consumidor (CAP) ayuda a los consumidores individuales a resolver los problemas de facturación con el seguro médico y los proveedores de atención sanitaria.

Política pública

Cada año, en la legislatura y en las agencias estatales, abogamos por proyectos de ley y políticas que mejoren la fiabilidad, la accesibilidad y la asequibilidad de la atención sanitaria para los habitantes de Colorado.

Serie de visitas de escucha

Agosto de 2022

En 2021, los miembros del personal refinaron las prioridades de la organización de CCHI para asegurar que la equidad en la salud y las voces de los consumidores permanezcan centradas en nuestra política pública, el compromiso estratégico y el trabajo de servicio directo. Como un paso en este compromiso continuo, CCHI pasó el año pasado organizando sesiones de escucha varias partes del estado. Durante estas sesiones escuchamos directamente a los habitantes de Colorado, muchos de los cuales se enfrentan a barreras estructurales para acceder y pagar la atención médica, sobre sus experiencias navegando por el sistema de salud en su región.

En el momento de redactar este informe, el CCHI había facilitado cuatro eventos de escucha, que se extendían desde Durango, en la esquina suroeste del estado, hasta las ciudades de montaña del valle Roaring Fork, pasando por Westminster y Aurora, en el área metropolitana de Denver. Debido a la pandemia de COVID-19 durante el pasado año, algunos de estos actos se celebraron en persona, mientras que otros se realizaron a través del Zoom. Cada uno de estos eventos se desarrolló como pequeños grupos de discusión, con la participación de unas 15-20 personas por región. Nos asociamos con organizaciones comunitarias para que nos ayudaran a conectar con la comunidad, y todos los participantes recibieron tarjetas de regalo como compensación por su tiempo.

Estas localidades fueron seleccionadas en base a los datos de la encuesta de salud de Colorado de 2019 Access Survey (CHAS) que identificó las áreas en las que tienen el mayor porcentaje de problemas de asequibilidad de los medicamentos recetados.

Las preguntas que nos propusimos entender fueron:

- **¿Cuál ha sido su experiencia a la hora de buscar asistencia sanitaria o de conseguir cobertura médica?**
- **¿Cuáles son sus mayores obstáculos para la atención?**
- **¿Ha habido algún caso en el que la búsqueda de atención sanitaria haya sido positiva para usted?**
- **¿Los costos de los medicamentos recetados han afectado a su capacidad para pagar la atención sanitaria o las necesidades esenciales, como la vivienda o la alimentación?**

Aunque todas las sesiones fueron facilitadas de forma similar, estas conversaciones fueron dirigidas por los participantes. Por ello, no hubo dos sesiones iguales. La gente habló de una serie de cuestiones que afectan a su salud, muchas de las cuales incluyen factores sociales que van más allá de la búsqueda de Acceso a una atención sanitaria de alta calidad y asequible. Aunque algunas de estas cuestiones van más allá del ámbito de trabajo del CCHI, seguimos comprometidos con la defensa que abarca todo el ámbito de la salud.

Las reflexiones resumidas en este informe no pretenden generalizar la experiencia de ninguna comunidad, ni cuentan la historia completa de ningún individuo. En cambio, esperamos que esta muestra de anécdotas siga orientando nuestro trabajo en las experiencias vividas por los habitantes de Colorado que se enfrentan a las mayores barreras para la atención.

Nota: Los eventos de Westminster y Roaring Fork Valley se realizaron en español. El evento de East Colfax incluyó a muchos participantes cuyo idioma principal era el birmano; este grupo de discusión fue facilitado por un traductor.

Un enorme agradecimiento a nuestros socios del Rainbow Youth Center, Growing Home, The Colorado Immigrant Rights Coalition y The Spring Institute. Un agradecimiento especial a Gaye Weiss, Whitney Leeds, Laura Segura y Brandy Kramer - sus esfuerzos fueron cruciales para la realización de este trabajo.

Sudoeste de Colorado

Durango

Acceso

- Largas esperas para las visitas rutinarias debido al suministro limitado de proveedores
- Los servicios de interpretación para la atención son insuficientes.
- Los servicios no son culturalmente apropiados.
- Muchos no buscan atención por miedo de cómo serán tratados o de cuánto costará.
- No hay infraestructura para la atención de la salud conductiva y los navegadores son escasos en las zonas rurales.

Asequibilidad

- Las primas son completamente inasequibles. Muchas superan el 10% de los ingresos.
- El costo de la atención médica ha subido y la calidad de la cobertura ha bajado.
- Hay poca transparencia sobre los costos de la escala móvil en las clínicas.
- Hay clínicas más asequibles en pueblos a una hora de distancia de Durango.

Asunto local: Consolidación de hospitales

Los residentes de mucho tiempo de la región describieron un deterioro del sistema sanitario en los últimos veinte años, debido en gran parte a la consolidación de los hospitales.

Los participantes explicaron que el sistema hospitalario ha absorbido de golpe a la mayoría de los médicos locales y ha recortado gran parte del personal de primera línea. Esto se ha visto agravado por un éxodo masivo de proveedores de la región, y los participantes citaron que esencialmente sólo queda uno de cada especialista. La importante escasez de personal y las enormes tasas de rotación de los proveedores han hizo que las relaciones entre el paciente y el médico fueran menos responsable, sobre todo porque los proveedores se sienten sobrecargados de trabajo y experimentan fatiga por compasión.

Los participantes también expresaron su frustración por el hecho de que, al no tener ánimo de lucro, el sistema hospitalario no paga impuestos. Aunque la ley obliga a retribuir a través de una financiación en "beneficio de la comunidad" reserva, esto no se había hecho para servir a la necesidad real.

Asequibilidad de los medicamentos recetados

Pago casi 100 dólares al mes por medicamentos para la salud mental, el asma y el reflujo ácido sin seguro. La mayoría de los meses es una lucha pagarlos.

Un programa de Pensilvania (PACE) reduce el coste de los medicamentos recetados a los clientes de Medicare, por lo que el coste más alto de los medicamentos sería de 8,50 dólares, lo que resultaba asequible. Recientemente he reubicado aquí y estoy preocupado sobre el Acceso a los medicamentos

Incluso las opciones de medicamentos genéricos con receta no son más baratas en algunos planes de seguro.

Como proveedor, veo a alguien en el hospital cada mes porque se le acaba la receta de sus medicamentos.

150 dólares por un inhalador es demasiado caro. 10 dólares sería manejable.

Mi amigo tuvo un derrame cerebral y ahora tiene que gastar más de mil dólares al mes en medicamentos recetados. Un par de cientos de dólares sería incluso más razonable.

Noroeste de Metro Denver

Westminster

Acceso

- Es importante que haya más información bilingüe. A menudo los miembros de la comunidad no tienen información sobre los beneficios y programas que están disponibles.
- Es difícil cubrir los gastos en el hospital sin cobertura, pero a menudo no se proporciona información sobre la asistencia financiera.
- La gente teme ir al hospital y prefiere ir a las clínicas, donde usualmente no hay suficiente capacidad.

Asequibilidad

- El seguro médico es demasiado caro para muchas personas en la comunidad.
- La gente lucha por pagar el alquiler, la comida y otras necesidades con los costos de la atención sanitaria y los medicamentos.
- Es difícil ahorrar dinero para cubrir los gastos médicos, e incluso si lo haces, se lo puede .
- Es extremadamente difícil salir de la deuda médica una vez que se acumula.
- Cuando la gente encuentra descuentos significativos puede realmente aliviar el estrés financiero y hacer una gran diferencia.

Asunto local: Transparencia de costos y navegación

Los participantes de Westminster señalaron que la transparencia de los costos es un obstáculo considerable para recibir y pagar la asistencia. En general, las personas que conocimos se centraron en las inmensas barreras que dificultaban la navegación por el sistema de salud. Muchos de los que no tenían seguro hablaron de las dificultades para utilizar los programas de asistencia financiera en los hospitales, citando las incoherencias en la forma de aplicar los descuentos de un hospital a otro y en los distintos servicios. Otro reto importante a la hora de acceder a estos programas es el proceso de solicitud, en el que las hospitales suelen utilizar los ingresos para determinar lo que se paga por los servicios o la medicación, pero si los ingresos cambian (aunque el cambio sea muy poco) pueden cambiar los gastos de forma significativa y hacer que los servicios sean inasequibles. Un aumento de los ingresos también puede descartar la disponibilidad de programas de cobertura, en los que la gente pueden ganar más dinero, pero ya no pueden pagar los servicios sanitarios. Estas incertidumbres pueden prevenir que las personas busquen atención médica, lo que suele de empeorar las condiciones médicas.

Asequibilidad de los medicamentos recetados

La cantidad de insulina que se suministra está limitada por algunas farmacias (potencialmente limitada por Medicaid/Medicare). Hace difícil asegurar suficiente insulina en un mes determinado. Es difícil cuidar la salud/controlar los niveles de azúcar de forma constante, lo que aumenta el riesgo de otros costos.

Muchas farmacias fuera de las clínicas comunitarias no ofrecen descuentos, y si la clínica no tiene un medicamento, es difícil pagar y seguir el tratamiento que te da el médico.

Parece que los medicamentos se prescriben automáticamente para que los médicos los traten con rapidez. Muchas personas tienen muchos medicamentos, pero no está claro que todos sean necesarios y es muy costoso y se acumula rápidamente.

Medicaid cambió los medicamentos que cubría y eso hizo que el costo fuera demasiado caro. Cuando solía ser un par de dólares, saltó a 200 dólares.

Es muy difícil pagar y acceder a los medicamentos sin seguro.

Los costos varían mucho en función del lugar en el que se intenta acceder a los medicamentos. Incluso si alguien tiene descuentos, podría costar menos en una farmacia diferente.

Sureste de Metro Denver

Este Colfax

Asunto local: Opresión interseccional

Los participantes en el evento de East Colfax hablaron de un amplio rango de problemas sociales, que se resumen a continuación, que afectan negativamente a su salud.

Empleo

Algunos participantes explicaron los retos que supone trabajar en un empleo que no proporciona licencia pagada para enfermedad. Es difícil cuidar a uno mismo o a un miembro de la familia en caso de que caiga enfermo, especialmente en las casas con un solo ingreso.

Apoyo a la familia

Muchos de los participantes eran inmigrantes birmanos, que hablaron de los estragos que les causaba el no poder ver a sus familiares en su salud física y mental, a pesar de las visitas a los profesionales de la salud mental.

Transporte

Los participantes hablaron de faltar a las citas con el médico porque solicitaron ayuda para el transporte y fueron negados. Otros hablaron de las incoherencias de Intelliride, donde un coche puede tardar hasta una hora en aparecer y las personas de apoyo no pueden acompañarles.

Acceso

- A veces los servicios de bajo costo no son fiables, la gente se presenta a las clínicas y espera pero no abren.
- El racismo contra las personas negras y las barreras lingüísticas impiden el Acceso a la atención médica, y hacen que las experiencias sean perjudiciales si la gente acude a los proveedores de servicios médicos.
- Al vivir entre dos grandes hospitales, te hacen rebotar y te discriminan en función de tu seguro.

Asequibilidad

- Copagos son muy caros. Es difícil pagar por cuidado médico con un marido e hijos.
- Algunos hospitales envían facturas o realizan prácticas de cobro de deudas a las personas inscritas en Medicaid.
- La ortodoncia es increíblemente cara para los niños.

> "Tengo problemas de salud porque tuve que luchar para criar a los hijos, ser madre soltera y vivir en barrios peligrosos".

Asequibilidad de los medicamentos recetados

La gente tiene que navegar por muchos recursos diferentes para conseguir los mejores precios de los medicamentos que necesitan.

Incluso a los medicamentos de venta libre son difíciles de pagar. La crema para la artritis solía ser de prescripción, pero ahora es de venta libre y sigue siendo inasequible.

Los medicamentos necesarios para las enfermedades crónicas son muy caros y los recambios pueden ser difíciles de pagar.

Los copagos pueden ser inasequibles, incluso en Medicaid.

Muchas personas de la comunidad no conocen los recursos o sus derechos relacionados con la cobertura del seguro para los medicamentos con receta.

Carbondale +
Glenwood Springs

Valle de Roaring Fork

Acceso

- La diálisis está cubierta por Medicaid y Medicaid de Emergencia, lo cual es bueno, pero estos servicios son muy difíciles de acceder en las zonas rurales.
- Hay muchas brechas de información sobre cómo acceder a la asistencia. En el caso de la atención dental, en particular, no hay mucha accesibilidad para los inmigrantes.

Ejemplo de una participante

Una participante describió lo difícil que puede ser acceder a la atención en cada parte del sistema. Cuando su marido acudió a un proveedor para tratar un dolor de espalda, fue tratado injustamente porque no tenía seguro. Después de que se le cobraron para medicamentos que no había recibido, la pareja tuvo que pasar por numerosos trámites administrativos para poder acceder a los servicios de asistencia financiera.

Asequibilidad

- Es difícil pagar la insulina, lo que dificulta el control de la diabetes.
- El costo de la vida es bastante elevado, especialmente el alquiler. Los planes de pago de los servicios sanitarios se comen todo el dinero.
- Los servicios preventivos son difíciles de pagar.

Asunto local: Discriminación contra las personas sin seguro

Los participantes del valle de Roaring Fork señalaron uno de los temas más destacados de sus experiencias en el sistema sanitario de la región: el maltrato que reciben de los hospitales y las clínicas debido a la falta de seguro médico. Los participantes citaron específicamente la sensación de falta de respeto y de rechazo en los hospitales al revelar que no tenían cobertura. Se describieron que no hay dignidad en el proceso de acceder al sistema sanitaria. La gente destacó el largo proceso para obtener una cita para los servicios que necesitan, y la dificultad para recibir respuestas claras sobre la ayuda financiera del paciente. El Acceso a la atención caritativa también resultó difícil para los participantes, ya que los proveedores solicitan mucha información sobre los activos, lo que puede resultar complicado y pesado de cumplir. Como dijo un participante de forma sucinta: "Parece que están ahí para negarte la ayuda".

Mirando al futuro

Aunque hay muchas otras comunidades en todo el estado con diferentes necesidades y experiencias en materia de atención sanitaria con las que todavía no hemos tenido la oportunidad de hablar, podemos aprender varias lecciones de esta gira inicial de escucha.

Nos queda un largo camino por recorrer. Si hay algo que se puede aprender de estas sesiones es que muchas personas en Colorado siguen sin tener acceso a una atención sanitaria de calidad, asequible y equitativa. Desde el miedo a buscar atención médica por el costo hasta la imposibilidad de acudir a una cita médica por falta de transporte, las barreras a la atención médica en este estado siguen siendo altas.

Debemos centrar nuestro trabajo en la experiencia vivida. El sector sanitario debe rendir cuentas ante las personas a las que pretende servir. Como defensores, estamos comprometidos a trabajar en comunidad hacia la equidad en la salud y combatir los sistemas de opresión para garantizar que todos los habitantes de Colorado reciban la atención médica que necesitan y merecen.

Colorado Consumer
Health Initiative

303 E. 17th Ave #400
Denver, CO 80203
cohealthinitiative.org