

ESCUCHANDO LAS VOCES DE LOS LATINOS DEL SUR DE OMAHA:

**Respuestas de los Proveedores
de la Salud Basado en la Comunidad**

JUNIO 2017



ESCUCHANDO LAS VOCES DE LOS LATINOS DEL SUR DE OMAHA:

**Sus Experiencias y Sugerencias para Mejorar el
Acceso al Cuidado de Salud**

Christine Reed, Ph. D.

Escuela de Administración Pública
Facultad de Asuntos Públicos y Servicios Comunitarios

Alberto Cervantes

Consultor y Facilitador

Nick Juliano

Research Assistant

Hugo Renderos, Ph.D., J.D.

Traductor del Informe

Junio 2017

El financiamiento para este informe fue proveído por un Premio de Investigación Urbana en el año 2016 de parte de la Facultad de Asuntos Públicos y Servicio Comunitario.

UNIVERSITY OF
Nebraska
Omaha



Sobre la Facultad de Asuntos Públicos y Servicio Comunitario

La Facultad de Asuntos Públicos y Servicio Comunitario (CPACS, por sus siglas en inglés) fue creada en 1973 para asegurar que la universidad respondiera a las necesidades sociales críticas de nuestra comunidad y estado. La facultad fue dada la misión de no solo ofrecer programas educativos de alto calibre para preparar estudiantes el liderazgo en servicio público, pero también para llegarle a la comunidad y ayudar a solventar problemas públicos.

La facultad se ha convertido en un líder nacional entre otras facultades similares, con nueve programas clasificados en los mejores 25 de la nación. Nuestros profesores están entre los mejores en sus disciplinas. La facultad, el personal y los estudiantes son parte integral de la comunidad y del estado debido a nuestra investigación aplicada, aprendizaje de servicio y asociaciones comunitarias. Tomamos nuestro deber seriamente para ayudar a resolver las necesidades sociales y crear soluciones a los problemas locales, estatales y nacionales. Para obtener más información, visite nuestro sitio web: <http://www.unomaha.edu/college-of-public-affairs-and-community-service>.

Premios de Investigaciones Urbanas CPACS

Parte de la misión de la Facultad de Asuntos Públicos y Servicio Comunitario (CPACS) es llevar a cabo investigaciones, especialmente en lo que se refiere a asuntos de nuestros distritos electorales locales y estatales. CPACS siempre ha tenido una misión urbana y una de las formas en que se sirve la misión es realizar investigaciones aplicadas pertinentes a la sociedad urbana en general y al área metropolitana de Omaha y otras comunidades urbanas de Nebraska en particular. A partir de 2014, el Decano de CPACS proporcionó financiamiento para proyectos con alta relevancia para temas urbanos actuales, con el potencial de aplicar los resultados a la práctica en Nebraska, Iowa y más allá.

INTRODUCCIÓN

Un informe reciente, bajo el título Escuchando las Voces de los Latinos del Sur de Omaha: Sus Experiencias y Sugerencias para Mejorar el Acceso al Cuidado de Salud, (2017), compartió los resultados de cuatro grupos focales que se llevó a cabo en el sur de Omaha durante el verano del 2015. Participantes hablaron sobre los siguientes asuntos afectándoles el acceso a, y experiencias con, el sistema de cuidado de la salud:

1. Cuidado preventivo
2. Estatus migratorio
3. Cuidado de la salud infantil
4. Intérpretes y proveedores bilingües y biculturales
5. Salud dental
6. Salud ocupacional

Este informe resume resultados de dos grupos focales adicionales llevado a cabo en mayo del 2017 con proveedores de la salud basada en la comunidad. La Dra. Christine Reed de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Nebraska Omaha (UNO) continuó como investigadora principal, y el señor Alberto Cervantes continuó como consultor de proyectos quien recluto participantes y facilitó los grupos focales. El señor Nick Juliano, estudiante del doctorado en Administración Pública, tomó apuntes durante cada sesión porque no se grabaron. Adicionalmente, los nombres de las organizaciones y sus participantes representándolos son confidencial.

El primer objetivo en llevar a cabo estas sesiones de seguimiento era de preguntarle a los proveedores de la salud basado en la comunidad si sus clientes comparten las mismas preocupaciones que los residentes latinos que fueron voluntarios para la primera etapa del grupo de enfoque, y si existen preocupaciones adicionales que incluir en el informe. El segundo objetivo era para preguntarle a los participantes que pasos ellos y otros debían de tomar para ayudarle a los latinos de la comunidad. Los

nombres de los proveedores de la salud basado en la comunidad y sus organizaciones son confidenciales. Este informe resume sus ideas y recomendaciones para mejorar la salud y bien estar de los latinos. Lo que esperamos es que este informe genere áreas adicionales de colaboración entre miembros y socios comunitarios.

PREOCUPACIONES DE LOS CLIENTES

Los participantes reportaron que sus clientes tienen las mismas preocupaciones que los grupos de enfoque originales. El asunto de acceder cuidado de salud preventiva es de preocupación porque el sistema del cuidado de la salud preventiva en los Estados Unidos de América es complejo y confuso comparándolo a países de origen latino. Como un proveedor del cuidado de la salud basado en la comunidad explicó, sus clientes están acostumbrados a recibir únicamente un recibo por recibir servicios múltiples en la misma visita. Cuando clientes reciben recibos múltiples por la misma visita, ellos lo encuentran difícil de entender, especialmente cuando pensaron que su seguro cubría esos servicios.

La combinación de recibos múltiples de médicos y hospitales, combinados con estados de cuenta de compañías de seguro, pueden confundir y disuadir a la gente de acceder el sistema de cuidado de la salud de los Estados Unidos, especialmente para el cuidado preventivo. Clientes indocumentados tienen miedo acceder el cuidado preventivo si tienen que llenar papeleo. Ellos pueden evitar hacer y mantener citas por temor de ser parados, registrados, y deportados.

El asunto de cuidado de la salud infantil era una preocupación principal para los clientes. Los participantes reportaron que los padres se hacen fuertes partidarios por sus hijos media vez que se dan cuenta de servicios de apoyo, como PT y OT, cubierto por Medicaid. Ellos hablaron de problemas asociados con cambios de las reglas de Medicaid, como el costo que paga el paciente y cobertura, y como tienen problemas de mantenerse al tanto con políticas gubernamentales. Los participantes

confirmaron lo que el grupo de enfoque original reportaron que los padres toman cualquier paso necesario para proteger la salud de sus hijos pero que muchas veces descuidan la suya a menos que tengan seguro médico.

Proveedores y colaboradores comunitarios reafirmaron la necesidad de más proveedores bilingües y biculturales e intérpretes en acceder al sistema del cuidado de la salud, comunicarse con médicos y enfermeras en las oficinas y hospitales, y dándole seguimiento a citas. Informaron que sus clientes están dispuestos a esperar por horas o días para ver un médico bilingüe. Latinos prefieren ir a OneWorld a pesar del tiempo de espera porque los proveedores y su personal son bilingües y biculturales. La necesidad de mejorar la confianza es un asunto muy grande para los latinos, quienes quieren que sus proveedores tomen su tiempo entendiéndole sus necesidades individuales. La percepción es que en los Estados Unidos el cuidado de la salud es un negocio en vez de ser una profesión de cuidado.

Este asunto generó una larga discusión en uno de los grupos de enfoque sobre el papel del intérprete contra la responsabilidad del paciente. Un participante señaló que intérpretes están entrenados a comunicar lo que se habla, pero no para abogar para los pacientes. Un segundo participante expuso intérpretes pueden mal traducir lo que los pacientes les están diciendo. Un tercer participante dijo que los pacientes necesitan hablar y pedir intérprete cuando llegan a recepción: instalaciones de la salud están obligadas a proveer intérpretes, pero encuentran imposible cubrir todos los 375 idiomas que se hablan en Omaha.

La discriminación y falta de respeto por el personal y proveedores del cuidado de la salud es un problema, y los médicos pueden ser insensibles aún siendo bilingüe. Participantes cuestionaron si los latinos abogan por si mismos preguntando si el seguro cubren los procesos; retando a sus médicos; y yéndose si están insatisfechos con el cuidado que están recibiendo. Muchos latinos vienen de pueblos pequeños y están acostumbrados a deferirse a los expertos.

Salud dental surgió como prioridad en el grupo de enfoque original, y participantes acordaron que si es un problema. Muchos dentistas no aceptan Medicaid, y hasta un número muy pequeño que son bilingüe. Latinos van a un dentista en particular aún cuando se requiere meses para obtener una cita y hacerse un chequeo. Hay una necesidad de educación sobre los beneficios del cuidado dental, pero es costoso sin seguro médico. Mucha gente no cuida de su salud dental.

Salud mental surgió como un asunto nuevo de mayor importancia entre los proveedores del cuidado de la salud basado en la comunidad. Cuestionaron si los voluntarios del primer grupo de enfoque fueron renuentes en abordar este tema. Los padres pueden interpretar comportamientos como problemas disciplinarios, en vez de asuntos mentales. Familias están sintiendo estrés crónico por las órdenes ejecutivas y deportaciones de la administración Trump. Unos padres están planeando quién cuidará de sus hijos nacidos en los Estado Unidos en caso que tengan que salir del país. Adicionalmente, participantes reportaron que hay un gran impacto en estudiantes latinos de ser intimidados en medios de comunicación social.

Recomendaciones de Proveedores del Cuidado de la Salud y Colaboradores Comunitarios

Proveedores del cuidado de la salud basado en la comunidad en ambos grupos de enfoque recomendaron colaboración para llenar las brechas y mejorar los servicios para los latinos. También acentuaron la importancia de la educación para sus clientes, no solamente en la salud preventiva y bienestar, pero también en entender el sistema financiero de salud. Los clientes se confunden y se preocupan sobre lo que deben cuando reciben recibos múltiples más estados de cuenta del seguro médico. Si latinos se sienten intimidados es más seguro que eviten ir a ver al médico o visitar un hospital por un síntoma que puede convertirse en algo más serio y requerir cuidado más intensivo.

Educación basada en la comunidad sobre como el sistema del cuidado de la salud funciona, especialmente como los hospitales y proveedores de la salud cobran por sus servicios ayudaría a crear confianza y apoyo en sí mismo entre latinos. Participantes mencionaron crear corto, treinta minutos, videos informativos que puedan ser usados en medios de comunicación social o en las reuniones de padres que se llevan a cabo en las escuelas. También subrayaron la importancia de expandir el conocimiento de recursos disponibles. El comité de la salud del Consejo de Cuidado Comunitario del Sur de Omaha y OneWorld ofrecen ferias de la salud gratuito. Las escuelas públicas de Omaha (OPS, por sus siglas en inglés) es otro recurso importante de la educación del bienestar. Los directores de las escuelas en el sur de Omaha anfitrionan reuniones para educar a los padres sobre la salud y el bienestar.

Clínicas de la salud basadas en las escuelas públicas de Omaha son otros recursos importantes disponibles para niños y jóvenes. Familias indocumentadas pueden pagar según la escala de pago. Participantes sugirieron que las escuelas públicas de Omaha les proveen mejor información sobre estos centros para así aconsejar mejor a sus clientes. Los padres muchas veces desconocen de servicios disponibles relacionados con la salud por medio del programa de Medicaid. Las escuelas debían de educar a los padres, pero el personal va necesitar el entrenamiento en el conocimiento especializado sobre servicios auxiliares que cubre Medicaid. Enfermeras de las escuelas y ayudantes de la salud también necesitan un mejor entendimiento de lo que las familias latinas pasan y porque ellas no les dan seguimiento a las citas de la salud recomendadas. Estas necesidades de entrenamiento señalan el rol importante de las escuelas públicas de Omaha en mejorar la salud y el bienestar de las familias en la comunidad latina.

Cada escuela tiene un plan de bienestar (condición para recibir fondos federales para almuerzos gratuitos y reducidos), incluyendo nutrición y actividad física, y estudiantes pueden ser los agentes

del cambio en sus familias en desarrollar hábitos alimenticios saludables. Los padres frecuentemente llevan meriendas de comida rápida a sus hijos mientras están en la escuela, y pueden considerar equivalente estar sobrepeso con estar saludable. El centro comunitario Yates ofrece educación continua para inmigrantes y familias refugiadas sobre como cocinar comidas saludables y almacenarlas. Las escuelas igualmente están bien posicionadas para compartir información a familias que hablan español sobre el apoyo para de problemas de comportamiento en la escuela intermedia y secundaria, como el uso de drogas y el absentismo escolar.

El Consejo de Cuidado Comunitario del Sur de Omaha colabora con Nebraska Medicine para proveer educación sobre condiciones crónicas relacionadas a la dieta y estilo de vida, como diabetes y obesidad. Nebraska Medicine también ofrece chequeos para el cáncer y otras enfermedades. Proveedores de cuidado a la salud basado en la comunidad recomiendan que investigadores encuentren maneras de conectarse con familias sobre conceptos desconocidos. Mientras estas clínicas son un recurso importante en la comunidad, hay barreras financieras para darle seguimiento a las referencias de especialistas.

Políticas a Nivel Nacional que Impactan a Familias Latinas

Ordenes ejecutivas recientes y cambios en la política migratoria de la administración Trump ha dejado muchas familias latinas temerosas de deportación. Temen visitar centros de salud o despensas de alimentos donde tienen que llenar papeleo o mostrar identificación. Hasta son renuentes a conducir a citas médicas o a eventos escolares por el temor de ser parados y detenidos por agentes de Control de Inmigración y Aduanas. Como un participante del grupo de enfoque menciono, que es un mal tiempo para latinos de ser auto defensores por el riesgo de represalias de parte del gobierno federal.

La revocación del Cuidado de Salud a Bajo Precio (Affordable Care Act, Obamacare) es otro cambio político que tendrá un impacto mayor en familias latinas. Padres de hijos con necesidades especiales de cuidado de la salud han dependido de cobertura médica, también como en los servicios de Medicaid. Estas familias tendrán que depender de Medicaid el resto de sus vidas, y las disminuciones a ese programa en el plan del partido republicano (Cuidado de Salud a Bajo Precio) hubiera tenido un impacto negativo en ellos.

Conclusión

Los grupos de enfoque llevados a cabo con proveedores de cuidado de la salud basado en la comunidad identificaron preocupaciones de sus clientes que traslapan con los seis asuntos de prioridad del primer informe, especialmente el cuidado de la salud infantil e intérpretes bilingües y biculturales. Sin embargo, las perspectivas de estos proveedores llevaron a asuntos adicionales, especialmente a la necesidad de la salud mental. La educación en el sistema de cuidado de la salud en los Estados Unidos, incluyendo como el sistema financiero funciona, surgió como un segundo tema adicional. Participantes generalmente acordaron que ellos y otros proveedores de cuidado de la salud basado en la comunidad necesitan encontrar maneras para intercambiar información sobre recursos que ayudan a sus clientes. Cuidado de la salud preventiva basado en la comunidad y clínicas de la salud basadas en las escuelas públicas de Omaha y programas educativos de la salud, ayudan familias acceder cuidado médico y prevenir más serios problemas.

 | UNIVERSITY OF NEBRASKA OMAHA
COLLEGE OF PUBLIC AFFAIRS AND COMMUNITY SERVICE

 | COLLEGE OF PUBLIC AFFAIRS AND COMMUNITY SERVICE
SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

 | COLLEGE OF PUBLIC AFFAIRS AND COMMUNITY SERVICE
CENTER FOR PUBLIC AFFAIRS RESEARCH

UNIVERSITY OF
Nebraska
Omaha | 