

Actas del Consejo Asesor de Miembros, Consejo Español –

Consejo de Asesoramiento para Miembros de RMHP

13 de junio de 2023

Asistentes: Jose Luis Chavez, Silvia Chavez, Martha Escobar, Maria Luisa RMHP: Maureen Carney, Todd Lessley
CCDC: Bianca Ochoa, Julie Reiskin

Bianca – Presentaciones y objetivo de la reunión Presentación a cargo de Bianca:

- “Nada para nosotros sin nosotros”.
 - Propósito – comunicar las inquietudes a Medicaid
- Crear un espacio seguro y hablar de los problemas que más impactan. No queremos que las personas sientan miedo. Haremos de este un espacio seguro. Tenemos que hablar de los temas más difíciles para poder encontrar soluciones. Si trabajamos juntos, podemos encontrar soluciones a los problemas.
- Tenemos que explicarle a nuestra comunidad cómo explorar el sistema de cuidado de la salud. Los miembros de este grupo deberían compartir conocimientos y aprendizajes con el resto de la comunidad
- Bianca llevará casos difíciles a una de sus reuniones para obtener apoyo o asesoramiento adicional del equipo
- Los líderes de RMHP escucharán las inquietudes y compartirán la información

Pregunta de los miembros

¿Es normal que el empleado de finanzas de un hospital pregunte a un paciente si está documentado?

Respuesta/debate

Los hospitales y profesionales médicos no pueden denunciar a nadie a inmigraciones/al Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (Immigration and Customs Enforcement, ICE). Quizás lo que desean es verificar si el paciente tiene derecho a Medicaid de emergencia. Si una persona indocumentada no tiene seguro, puede calificar para Medicaid de emergencia.

Pregunta de los miembros

¿Por qué los empleados del hospital no siempre preguntan a un paciente si está documentado? Experiencia analizada: una miembro no pudo pagar una factura después de recibir un servicio en el consultorio médico. Cuando le dijo al empleado de facturación que necesitaba ayuda, le proporcionaron una solicitud para pagar una escala móvil. Sin embargo, a su hermana le hicieron muchas preguntas sobre su situación migratoria cuando pidió ayuda para pagar una factura en el mismo consultorio.

Respuesta/debate

Si una persona recibe beneficios del Estado, debe comprobarse su identidad. La financiación que reciba podría depender de sus respuestas a las preguntas que se le hacen. Ha surgido una serie de inquietudes con el St. Mary's relacionadas con la forma en que están tratando a las personas. La hermana de un miembro no podía pagar la factura de la sala de emergencias. Tenía mucho miedo de pedir ayuda con la factura porque los empleados, que se supone que deben ayudar, le daban diferentes respuestas. Estas incoherencias son comunes en el St. Mary's.

Pregunta

¿Cómo sé si puedo compartir mi información personal en un establecimiento de cuidado de la salud?
¿Cómo sé cuánta información debo compartir? ¿Cómo sé si mi información está segura?

Respuesta/debate

Los proveedores de cuidado de la salud solo pueden compartir información si es pertinente al cuidado.

Pregunta

¿Es normal que un coordinador del cuidado de la salud se comunique conmigo por teléfono?

Respuesta/debate

Sí. Situación analizada. María (x50168), una coordinadora del cuidado de la salud de RMHP, se puso en contacto con la miembro en el día de hoy.

- La miembro dijo que necesitaba una silla de ruedas con respaldo alto para su hijo (la había recibido recientemente a través de Hammer Brothers, ¿pero ya no está en el mercado?). Le dijeron que debía pedirle al médico de su hijo que hiciera un pedido a Grand Mesa Medical Supply. Medicaid se niega a pagar.
- La miembro necesita un vehículo especializado para su hijo.
- Se suponía que el administrador de casos de Strive se pondría en contacto con ella, pero nunca lo hizo.
- El hijo tiene 29 años y discapacidades significativas.
- Medicaid ha rechazado muchos servicios (si hay errores en la documentación, se los deniegan). Los problemas de documentación también causan demoras en la prestación de los servicios.
- Se hizo un pedido incorrecto de pañales para su hijo. Le enviaron 8 paquetes, y luego la compañía de suministros médicos la llamó para decirle que por error le habían dado demasiados, y los pasaron a buscar.
- También le proporcionaron una máquina que puede ayudar a levantar a su hijo cuando se cae.
- De hecho, se siente afortunada porque ha recibido mucha ayuda.

Debate adicional

- La gente pone la excusa de que así funciona el sistema. Pero eso no es cierto, porque están ahí para ayudar a la gente. No es que los empleados estén pagando los servicios con su propio dinero. La gente que trabaja en estas oficinas siempre dice “ese no es mi trabajo”.
- Una miembro estaba solicitando cupones de alimentos. Entregó toda la documentación, la revisaron y la metieron en una caja. Tras dos meses de espera, nunca recibió su beneficio del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP). Dijeron que nunca habían recibido su información.
- Cuando vamos a pedir ayuda, es porque la necesitamos. A veces uno quiere rendirse. No todos somos iguales. Si el sistema funciona así, tenemos que cambiarlo.

Acciones

- Julie: invitar a un experto bilingüe en facturación para que haga una presentación en una próxima reunión.
- Todd: investigar el tema de los miembros – hijo (consultar con Bianca)