

Descubriendo estrategias y soluciones impulsadas por la comunidad para aumentar la equidad en la concientización y la inscripción a Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS)



junio
2023

Resumen ejecutivo

Más de 52,000 habitantes de Colorado están inscritos en Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) de Medicaid; sin embargo, existen disparidades con una mayor representación de personas blancas y que hablan inglés comparado con la población general de Medicaid. El Estudio de Equidad de HCBS ARPA 3.01 realizado por el Departamento de Política y Financiamiento de la Atención Médica de Colorado (HCPF) y el equipo del proyecto tiene como objetivo identificar estas disparidades, comprender sus causas fundamentales y desarrollar estrategias para una mayor equidad en HCBS a través de un enfoque en soluciones impulsadas por la comunidad para una mayor concientización e inscripción. El proyecto se llevó a cabo en asociación con Civic Consulting Collaborative, CREA Results y personal de HCPF con las siguientes preguntas guía:

- **¿Cómo pueden las personas con discapacidades a largo plazo conocer HCBS y conseguir inscribirse con éxito?**
- **¿Por qué no se inscriben miembros de comunidades de color?**
- **¿Qué puede hacer el HCPF para alentar a las comunidades de color a inscribirse?**

Descripción general del involucramiento

El corazón del Estudio de Equidad de HCBS se centró en involucrar a las partes interesadas externas para comprender la dinámica detrás de los hallazgos del análisis de datos internos y desarrollar soluciones significativas para que HCPF sirva de manera más equitativa a los miembros y a los residentes de Colorado con discapacidades elegibles. Esto incluyó una encuesta, dos cumbres virtuales, nueve intercambios de aprendizaje con organizaciones impulsadas por la comunidad y cuatro entrevistas con informantes clave.

La encuesta de agencias/proveedores y miembros/cuidadores recopiló respuestas de 349 agencias y proveedores encuestados y 136 miembros y cuidadores encuestados, y más de 200 participantes altamente comprometidos asistieron a las cumbres. Se llevaron a cabo intercambios de aprendizaje con nueve organizaciones comunitarias confiables que se especializan en trabajar con poblaciones subrepresentadas para fomentar una experiencia mutuamente beneficiosa. HCPF compartió su experiencia sobre HCBS y cómo funciona el sistema y las organizaciones impulsadas por la comunidad compartieron su experiencia sobre sus comunidades y cómo guiarlas hacia mejores servicios para apoyar sus objetivos de salud y bienestar. Las preguntas centrales para los intercambios de aprendizaje fueron:

- **¿Qué nivel de conciencia, si lo hay, tienen los navegadores comunitarios confiables que trabajan con poblaciones marginadas sobre HCBS?**
- **¿Qué barreras existen para su población a la hora de acceder a los servicios de salud y cómo las superan?**
- **¿Cómo encaja o no HCBS con las necesidades culturales de la comunidad y qué se necesitaría para que encaje mejor?**
- **¿Qué deberían saber y poder hacer los navegantes para ayudar a su comunidad a acceder a HCBS y cómo puede HCPF ayudarlos a desarrollar su capacidad?**

Descripción general de las estrategias y soluciones impulsadas por la comunidad para aumentar la equidad en el conocimiento y la inscripción en HCBS

Estas recomendaciones se derivan de las estrategias, ideas y soluciones que las partes interesadas brindaron a lo largo del proyecto y están dirigidas a la Oficina de Vida Comunitaria (OCL) del HCPF como recomendaciones para abordar las desigualdades en la concientización y la inscripción en HCBS.

- **Continuar elevando la confianza y la construcción de relaciones.**

- Utilizar su alcance estatal para destacar organizaciones impulsadas por la comunidad, desarrollar un boletín informativo centrado en la comunidad y crear un sitio web dirigido a los miembros para mejorar la difusión de información y promover el acceso equitativo a HCBS.
- Convocar reuniones colaborativas para abordar desafíos específicos de acceso e inscripción, facilitar la resolución de problemas y promover la colaboración entre RAE, CMA, navegadores comunitarios y defensores.
- Facilitar transferencias cálidas proporcionando a las organizaciones impulsadas por la comunidad información de contacto actualizada y presentar a las partes interesadas clave, mejorando la colaboración y el apoyo a las personas que navegan por el sistema y desarrollando mayores relaciones locales/regionales.
- Priorizar el desarrollo de capacidades a través de intercambios de aprendizaje continuos con navegantes y organizaciones comunitarias confiables con poblaciones que experimentan las mayores disparidades en HCBS. Estos intercambios deben diseñarse conjuntamente para lograr un intercambio de conocimientos mutuamente beneficioso. Las organizaciones comunitarias identificaron este como un lugar productivo para invitar a RAE, CMA y potencialmente a otras partes interesadas.

- **Integre HCBS en todo el sistema**

- Explorar oportunidades para integrar HCBS de una manera más completa dentro de los programas de capacitación y certificación a nivel estatal, como dentro de la asistencia técnica para sitios certificados de asistencia para solicitudes. Desarrollar contenido de HCBS para materiales de capacitación, como seminarios web grabados sobre los beneficios del programa y conceptos básicos de inscripción para residentes de Colorado que califiquen.

- Colaborar con RAE y CMA para identificar oportunidades adicionales y para una integración efectiva con otros programas de capacitación y certificación.
- Dar prioridad a una mayor integración de HCBS dentro de las agencias gubernamentales; por ejemplo, CDHS administra MINDSOURCE (la Red de lesiones cerebrales de Colorado) y el Programa de servicios para refugiados de Colorado, dos redes estatales de proveedores y organizaciones comunitarias y defensores que se beneficiarían de un mayor conocimiento y acceso a HCBS.
- Asociarse con organizaciones impulsadas por la comunidad para difundir materiales de HCBS de manera efectiva, utilizando ferias de recursos, eventos culturales y otras plataformas para crear conciencia y aumentar la inscripción. Ofrecer incentivos, oportunidades de capacitación y reconocimiento para construir relaciones sólidas y capacidad duraderas en el proceso de difusión.
- Aprovechar la oportunidad que presenta la nueva legislación sobre trabajadores de salud comunitarios para capitalizar el trabajo existente del HCPF para integrar HCBS en la reglamentación y los procedimientos del sistema de salud, alineándose con la capacitación y contratación de trabajadores de salud comunitarios. Colaborar con el Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado para incorporar HCBS en los programas de acreditación de sus socios a través de la Iniciativa de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Health Navigator.
- **Desarrollar estructuras de rendición de cuentas con apoyo continuo.**
 - Compartir datos locales o regionales con desgloses demográficos, apoyar a las comunidades en la creación de planes de extensión específicos y analizar periódicamente los datos de inscripción para identificar barreras y disparidades en el proceso de inscripción y garantizar que se implementen intervenciones de equidad efectivas. Proporcionar apoyo personalizado a las comunidades indias y tribales.

- Establecer requisitos para que las agencias fomenten relaciones con organizaciones impulsadas por la comunidad, incluida la ubicación en instalaciones para apoyar la inscripción.
- Auditar periódicamente el proceso de HCBS para garantizar que sea lo más simple y directo posible para minimizar las barreras y las desigualdades.
- Asegurar que toda la documentación crítica esté en español y en los idiomas de uso común, y que todos los formularios también incluyan un lugar para el nombre y los pronombres preferidos. Deben considerar eliminar el sexo, si no se utilizan los datos, y avanzar hacia la identidad de género con múltiples opciones, al menos no binario y/o la opción de "otro".
- Implementar un proceso para que las CMA prioricen las llamadas y consultas de organizaciones impulsadas por la comunidad, garantizando la resolución oportuna de situaciones complejas y actualizaciones del estado de las solicitudes.
- Desarrollar un acuerdo estándar o una vía para que las organizaciones impulsadas por la comunidad se registren o reciban actualizaciones relevantes sin violar las regulaciones de HIPAA.
- Garantizar la coherencia en los niveles de capacitación y competencia de los administradores de casos de CMA para brindar atención y apoyo de calidad uniforme a las personas, independientemente de la organización o el personal involucrado.
- Capacitación y evaluación periódicos obligatorios para administradores de casos y representantes de agencias sobre prácticas culturalmente receptivas y centradas en la persona, así como sobre justicia lingüística y cultural, incluidas evaluaciones.

- **Involucrar a los usuarios en el diseño de materiales.**

- Adopte un enfoque de co-creación, involucrando a la audiencia objetivo en el desarrollo de materiales de comunicación con un diseñador y experto en contenido del equipo de HCPF en todos los esfuerzos futuros. Planifique una participación continua, una compensación para los miembros de la comunidad y que el personal interno pueda liderar los procesos de co-creación.
- Adoptar un enfoque de trans-creación involucrando a diversos usuarios desde el principio para crear materiales que sean relevantes y accesibles para los habitantes de Colorado con diferentes idiomas y orígenes culturales. Planifique un compromiso continuo, una compensación para los miembros de la comunidad y que el personal interno pueda liderar los procesos de co-creación y trans-creación.
- Desarrollar materiales de divulgación dirigidos a los usuarios para que HCBS aumente la concientización y apoyo a inscribirse continuo, basándose en un conjunto de principios de diseño impulsados por la comunidad que incluyen: ser directo, enfatizar la elección individual, usar un lenguaje simple y sencillo e incluir imágenes descriptivas. Se deben incluir detalles procesables, como puntos de contacto y cronogramas, para generar confianza. Los principios de diseño deben guiar continuamente los procesos de desarrollo y control de calidad de los materiales orientados hacia los miembros.
- Los materiales diseñados por el usuario deben priorizar el tomar en cuenta diversos aspectos relacionados con la elegibilidad financiera, el nivel de elegibilidad para la atención, el proceso de inscripción, los servicios y la utilización, los programas dirigidos por los participantes, el proceso de re-determinación y el proceso de rendición de cuentas. Las recomendaciones específicas incluyen el uso de umbrales de ingresos exactos, aclarar la elegibilidad para personas indocumentadas, brindar claridad sobre los límites de activos,

garantizar claridad sobre los criterios para calificar de diferentes exenciones y crear un mapa del proceso de inscripción centrado en la persona. Además, se debe proporcionar a los participantes orientación sobre servicios, como transporte, medicina alternativa, planificación para el final de la vida, programas dirigidos por los participantes, procesos de re-determinación y derechos y procedimientos de rendición de cuentas.