

Promotores: Mejorando la Calidad de Asistencia Medica en los Departamentos de Emergencia

Presentadores:

Juan Mendez, Manager, Community Health y

Maria Garibay, Promotora, Community Health

Octubre, 2017

Visión y Compromiso's 15th Annual Conference

Objetivos

- 1. Promotores identificarán las diferencias entre el sistema médico de los Estados Unidos y los sistemas médicos de América Latina.*
- 2. Promotores identificarán servicios que pueden proveer en los departamentos de emergencia.*
- 3. Promotores identificarán las prácticas adecuadas utilizadas por Providence Health & Services que podrán replicar en su entorno laboral.*

Providence Health and Services

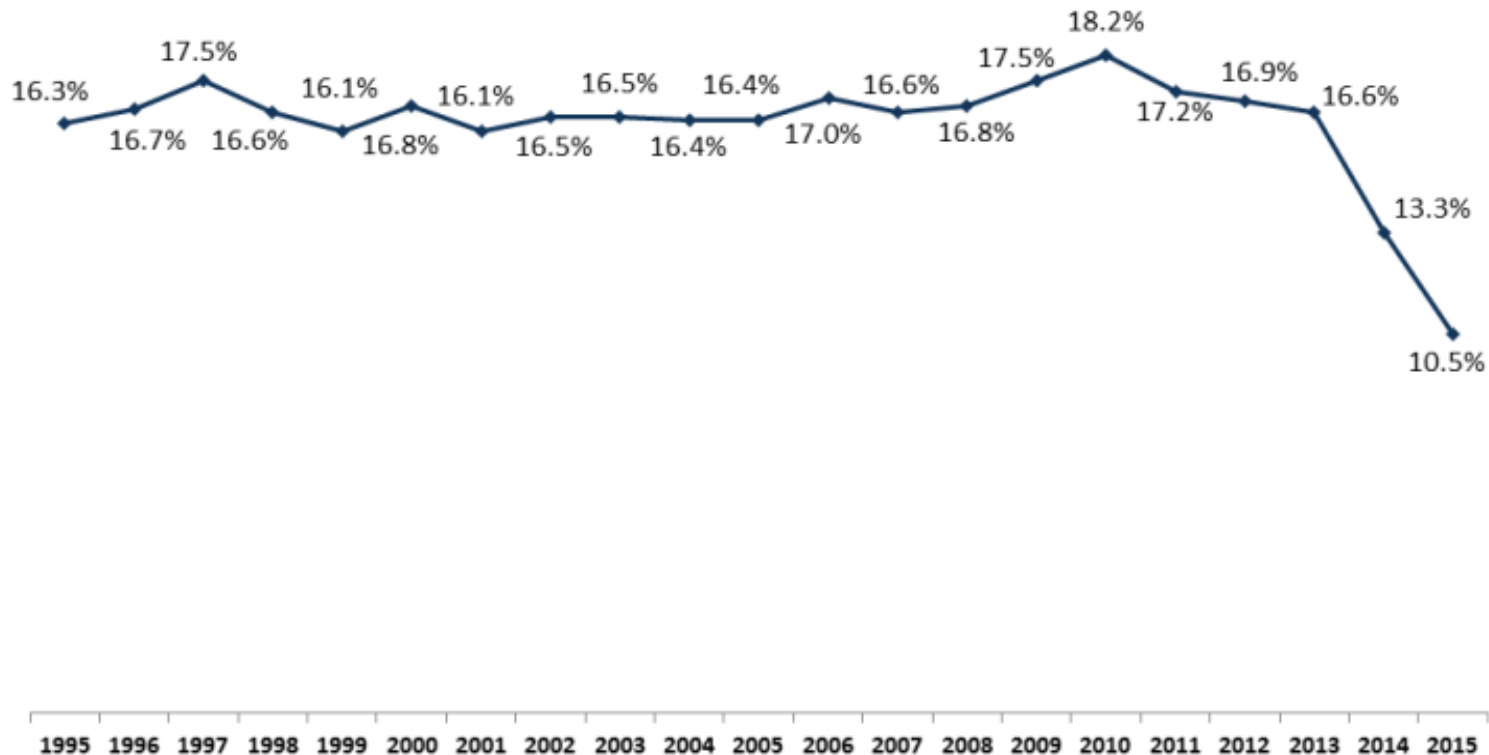
- Historial
- Centros Médicos
- Salud Comunitaria
- Evaluación de Necesidades

Los Datos

Porcentaje de Personas Menores de 65 sin Seguro Medica

Figure 1

Uninsured Rate Among the Nonelderly Population, 1995-2015



Source: CDC/NCHS, National Health Interview Survey, reported in http://www.cdc.gov/nchs/health_policy/trends_hc_1968_2011.htm#table01 and <http://www.cdc.gov/nchs/data/nhis/earlyrelease/insur201605.pdf>.

El Problema

"La gente está usando la sala de emergencia como su oficina de atención primaria. La gente no ha tenido médicos privados, así que realmente no saben cómo usar el seguro," dijo el doctor Anthony Iton, vicepresidente del California Endowment

(Fuente: Bakersfield.com, 6/18/17).

Este es el caso para personas con y sin seguro medico.

Rol de Promotores en Nuestros Departamentos de Emergencia

- Comenzó en 2006
- 6 Promotores en el Departamento de Emergencia
 - 4 en Providence Little Company of Mary, San Pedro y Providence Little Company of Mary, Torrance
 - 1 en Providence Holy Cross, Mission Hills
 - 1 en Providence St. Joseph's en Burbank
- Trabajan una variedad de horas

Función de Promotores en Nuestros Departamentos de Emergencia

- Educar a personas no aseguradas o con poco seguro en sus opciones de atención médica.
- Ayudar con las inscripciones de Medi-Cal, Covered CA y CalFresh.
- Proveer al paciente con citas de seguimiento en un centro de atención primaria. Su "hogar médico".
- Ayuda con navegación para ayudar a las personas con donde están en este momento. Ejemplos:
 - Personas inscritas en Medi-Cal pero no utilizándola correctamente
 - Personas que necesitan Medi-Cal temporal/emergencia
- Seguimiento de sus datos para mostrar el valor agregado

Impacto de Promotores en Nuestros Departamentos de Emergencia

- Mejorar el acceso a la atención primaria:
 - Un buen porcentaje de nuestros pacientes que referimos del departamento de emergencia a una clínica mantienen su primer cita
 - Aumentar el número de personas inscritas en Covered CA y Medi-Cal
 - Aumentar el número de personas con CalFresh
 - Estudio de un programa de entrenamiento de Promotoras por parte de la Universidad de Pennsylvania

Historias Reales del Departamento de Emergencia

- Conectar con los pacientes– averiguar qué está pasando
- Experiencias personales

Actividad en Grupo - Propósito

Discutir por qué las personas pueden tener dudas al buscar atención médica y como es que Promotores en el departamento de emergencia pueden ayudar a superar esas barreras/obstáculos.

Actividad en Grupo

- Dividirse en grupos pequeños.
 - Levante su mano cuando llame a su país de origen.
 - Trabaje en grupos de 3-5 con otros de su país de origen.
 - Las personas nacidas en Estados Unidos son un grupo.
- Asigne un tomador de notas
- Asigne un “portavoz”
- Revise el escenario localizado en su mesa

Preguntas para Discusión en sus Grupos

1. ¿Cómo accesan atención medica las personas en su país natal (los participantes nacidos en los Estados Unidos refleccionarán sobre nuestro sistema actual de los Estados Unidos)?
2. ¿Qué facilita a las personas de su país natal el acceso a la atención medica en ese país?
3. ¿Qué se le hace difícil a las personas en su país natal tener acceso a la atención médica en ese país?
4. ¿Cuáles fueron los desafíos/obstáculos que ustedes tuvieron en acceder la atención médica cuando llegaron a los Estados Unidos? (o para los participantes nacidos en los Estados Unidos, pueden reflexionar sobre las experiencias de familiares y amigos)
5. ¿Cómo se compara el acceso a la atención médica en su país natal con el acceso a la atención médica en los Estados Unidos?

Recreo Instantáneo

Obstáculos y Lecciones Aprendidas

- Proporcionar al personal del departamento de emergencia un entrenamiento para que entiendan el alcance de las funciones de Promotores.
 - Funciones y responsabilidades definidas
 - Promotores conociendo sus límites
- Mostrar el valor agregado de tener Promotores en el departamento de emergencia
- Cobertura 24/7

¿Preguntas?

Juan Mendez

Juan.mendez@providence.org

310-792-5052

Maria Garibay

Maria.Garibay@providence.org

310-514-4320

Conclusión

- Resiliencia: Nuestra Fuerza en Tiempos de Cambio
 - La salud medica continúa cambiando y los hospitales están buscando maneras de mejorar el cuidado, reducir los costos y mejorar la salud de la comunidad.
 - Históricamente los Promotores han trabajado en la comunidad - en escuelas, iglesias, centros comunitarios, etc.
 - Mientras puede parecer intimidante al principio, con información adecuada y entrenamiento, ellos/as pueden sobresalir como parte de un equipo médico.
 - ¡Ser proactivo!

Últimas Palabras de Nuestra Promotora

"Para aquellos que están muy enfermos, sin cobertura médica, la diferencia que hago podría ser entre la vida y la muerte. Para la mayoría, estoy abriendo las puertas para que puedan recibir el tratamiento médico apropiado para ellos y sus niños. Es lo más gratificante poder ayudar a las personas a sentirse seguras en el sentido de que tendrán cobertura médica, especialmente para aquellos que están muy enfermos y han pasado tanto tiempo sin atención médica".- Maria A., Promotora