

Atención culturalmente receptiva en Colorado:

LO QUE LA GENTE QUIERE Y CÓMO ABORDAR
UN SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA “ÚNICO PARA

RESUMEN EJECUTIVO | MARZO DE 2024

Colorado ha sido durante mucho tiempo un líder entre los estados en el desarrollo de políticas innovadoras que mejoran la salud y el bienestar de sus residentes, incluso a través de la reciente adopción de “redes de proveedores culturalmente receptivas” en los planes de salud estandarizados de Colorado Option. A pesar de esto, el sistema de atención médica sigue estando plagado de problemas derivados del racismo estructural y se debe hacer más para reducir las desigualdades. Un informe reciente de United States of Care tiene como objetivo capturar las perspectivas de los ciudadanos del Colorado sobre la búsqueda y el acceso a una atención médica culturalmente receptiva y ofrece una serie de recomendaciones para los legisladores en Colorado y otros que buscan avanzar en el acceso a una atención culturalmente receptiva.

Antecedentes United States of Care trabajó con socios en el estado para apoyar la aprobación y la implementación continua de Colorado Option, la opción de seguro de salud pública del estado, que incluía requisitos para el desarrollo de redes de proveedores “culturalmente receptivas” primeras en su tipo. Con más de 80,000 personas ahora inscritas en Colorado Option, buscamos comprender mejor las necesidades únicas de atención médica de las personas en Colorado y cómo un mejor acceso a una cultura receptiva puede servir mejor a lo que quieren y necesitan del sistema de atención médica. A través de una serie de entrevistas con informantes clave, entrevistas en profundidad y conversaciones comunitarias con personas, proveedores y otras partes interesadas a lo largo de 6 meses, capturamos sus puntos de vista colectivos sobre la búsqueda y el acceso a una atención culturalmente receptiva. Estas perspectivas sentaron las bases para las recomendaciones de políticas posteriores. Esperamos que los responsables de las políticas puedan actuar para garantizar que se tengan en cuenta las identidades culturales únicas de las personas cuando buscan y reciben atención médica.

Hallazgos clave Completamos 10 entrevistas virtuales con informantes clave con diversas partes interesadas en la atención médica en Colorado, incluidas instituciones de defensa, gubernamentales y académicas; siete entrevistas virtuales en profundidad con proveedores de atención médica que ejercen en Colorado; y cuatro conversaciones comunitarias en persona (tres en inglés, una en español) con diversos grupos de pacientes, incluidas personas de color, LGBTQIA+, con discapacidades y aquellas que viven en la intersección de estas identidades.

Estas son sus opiniones:

- Los pacientes tienen **bajas expectativas** de nuestro sistema de atención médica, entendiéndolo que no tiene que ser perfecto, pero sienten **que el statu quo los hace sentir irrespetados**;
- Los pacientes tienen el deseo de que **su identidad**, cualquiera que sea, **no impida su acceso a la atención y no sea ignorada cuando la reciben**;
- **El sesgo implícito** entre los proveedores de atención médica, las compañías de seguros de salud y otros profesionales de la salud, **y la falta de comprensión** sobre las necesidades únicas de la población (como la atención de afirmación de género o las adaptaciones tecnológicas) **están afectando negativamente la experiencia de los pacientes al recibir atención**;



La atención médica culturalmente receptiva

busca cerrar las brechas y mejorar el acceso a una atención y resultados de salud de alta calidad para las personas con diversos orígenes e identidades culturales, independientemente de su cultura, etnia, idioma, geografía o capacidad. Reconoce y proporciona un ambiente inclusivo donde **se respetan y se tienen en cuenta las creencias culturales de los pacientes al brindar atención**. Los profesionales de la salud deben ser conscientes de sus propios prejuicios, ideas preconcebidas y creencias culturales que pueden ser diferentes de las de otra persona. Ser consciente de las diferencias culturales ayuda a reducir los prejuicios y evita los estereotipos de los pacientes según su origen cultural.

Comprender y aceptar las normas culturales del paciente, incluso si se desvía de las del proveedor, es un componente necesario de una atención culturalmente receptiva.

- Hay una **falta de diversidad en la fuerza laboral de atención médica de Colorado** y aquellos que pueden practicar en comunidades desatendidas y diversas enfrentan cargas administrativas, alto costo de vida, baja remuneración y alta rotación; y
- Un **sistema fragmentado**, incluida la **falta de estandarización en los esfuerzos de recopilación de datos y los requisitos administrativos**, conduce a citas apresuradas, y los pacientes se sienten agobiados.

Siento que la atención médica es una talla única para todos, y esa talla es blanca

– ASIAN WOMAN, SUBURBAN COLORADO

Recomendaciones sobre las políticas

A pesar de los loables esfuerzos para mejorar la satisfacción de

las necesidades de las comunidades desatendidas de Colorado, hay varias áreas para una mejora continua basada en las opiniones de los habitantes. Si bien realmente proporcionar a las personas una atención culturalmente receptiva involucra a mucho más de una agencia e incluso al propio sistema de atención médica, los requisitos de esta red del estado proporcionan una base sólida para comenzar este trabajo crítico. Con ese fin, ofrecemos las siguientes recomendaciones de políticas para mejorar aún más el acceso a este tipo de atención:

1 Desarrollar y capacitar una fuerza laboral de atención médica culturalmente receptiva.

- Establecer requisitos estándar del plan de estudios de atención culturalmente receptiva para los proveedores que ingresan a la fuerza laboral.
- Para los proveedores que ya ejercen en Colorado, establecer requisitos de capacitación y educación médica continua (CME) relacionados con una atención culturalmente receptiva.
- Ampliar los requisitos de capacitación para los representantes de servicio al cliente de los planes a los planes que no son de Colorado Option.
- Aumentar la cantidad de fondos dedicados al desarrollo e implementación de una capacitación de atención culturalmente receptiva.

2 Reclutar y retener una fuerza laboral diversa de atención médica.

- Crear un grupo de trabajo de diversidad de la fuerza laboral de atención médica o una entidad similar para analizar e implementar programas destinados a reclutar y retener proveedores de comunidades con escasa representación.
- Incentivar aún más a los diversos proveedores para que trabajen en Colorado y a los empleadores de atención médica para que contraten a profesionales diversos.

3 Avanzar en la atención culturalmente receptiva a través del seguro de salud.

- Ampliar los requisitos de adecuación de la red para garantizar que se incluyan proveedores más diversos y que más coloradenses se beneficien de los requisitos existentes.
- Mejorar los estándares del directorio de proveedores en los planes que no son de Colorado Option para garantizar que los pacientes puedan identificar a los proveedores más adecuados para satisfacer sus necesidades culturales y de atención médica.
- Aumentar el acceso a servicios de alto valor y conocidos por reducir las disparidades.
- Requerir una acreditación de equidad en salud o capacidad de respuesta cultural para los planes y proveedores de salud.
- Utilizar un proceso de acreditación simplificado para los proveedores.

4 Abordar las barreras adicionales para reducir las brechas en el acceso a una atención culturalmente

- Explorar formas de coordinar mejor y brindar una atención integral al paciente, como integrar la atención médica y la vivienda o el transporte.
- Ampliar el alcance de los requisitos de accesibilidad lingüística.
- Aprovechar las oportunidades para mejorar y ampliar el acceso a Internet y la alfabetización digital en las comunidades rurales desatendidas.