

Consejo de Asesores Comunitarios: Una mirada cercana a la estrategia para involucrar a los miembros de MassHealth en las decisiones de los programas y sus políticas

RESUMEN EJECUTIVO

SEPTIEMBRE 2024



AUTORES

Disha Williams

Anna Spencer

Center for Health Care Strategies (Centro de Estrategias de Cuidados de la Salud)

Diane Sullivan

Jimmieka Mills

Miriam Castro

Equitable Spaces (Espacios Equitativos)

ACERCA DEL INSTITUTO DE POLÍTICAS DE MEDICAID EN MASSACHUSETTS

El Instituto de Políticas de Medicaid de Massachusetts (MMPI por sus siglas en inglés), un programa de la Fundación Blue Cross Blue Shield de Massachusetts, es una fuente independiente y no partidista de información y análisis sobre el programa Medicaid de Massachusetts, MassHealth. La misión de MMPI es promover el desarrollo de soluciones políticas efectivas de Medicaid a través de la investigación y el análisis de las políticas.

ACERCA DEL CENTRO DE ESTRATEGIAS DE CUIDADOS DE LA SALUD

El Centro de Estrategias de Cuidados de Salud (CHCS por sus siglas en inglés) es un colaborador que está dedicado a mejorar el diseño e implementación de las políticas y los resultados de las personas inscritas en Medicaid. CHCS apoya a sus socios en todos los sectores y disciplinas para hacer posible una atención más eficaz, eficiente y equitativa para millones de personas en todo el país. Para más información visite www.chcs.org. (Este enlace va a una website en inglés.)

ACERCA DE ESPACIOS EQUITATIVOS

La misión de Equitable Spaces (Espacios Equitativos) es crear oportunidades para los miembros de la comunidad con experiencias vividas que se encuentran viviendo en la pobreza y teniendo problemas relacionados a ella, para que aquellos cuales históricamente han sido excluidos de los procesos de toma de decisiones políticas, incorporen sus conocimientos, perspectivas y experiencia en el diseño de las políticas y programas que impactan directamente sus vidas. Equitable Spaces brinda capacitación personalizada de asistencia técnica y de apoyo adicional a grupos locales, estatales y nacionales que buscan incluir esta experiencia en la investigación, diseño, implementación y evaluación de los programas y las políticas.

Diseño: Madolyn Allison

Edición de línea: Krysia Wazny McClain

Traducción al español: La Cooperativa Access

GLOSARIO DE ACRÓNIMOS

A lo largo de este informe se utilizan las letras en inglés para cada una de las siglas. Consulte el Glosario de acrónimos para obtener más información sobre el significado de cada acrónimo.

Acrónimo	Significado traducido de las siglas en inglés
CAB(s)	Consejo(s) de Asesores Comunitarios
ES	Espacios Equitativos
OC	One Care-Un Cuidado
MMPI	El Instituto de Políticas de Medicaid de Massachusetts
CHCS	Centro de Estrategias del Cuidado de la Salud
ACO	Organizaciones de Atención Responsable
PFAC	Consejo de Asesores de Pacientes y Familias
MAC	Comité Asesor de Miembros
MCO	Organizaciones de Atención Administrada
SCO	Opciones de Cuidado para Ancianos
EOHHS	Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos
CMS	Centros de Servicios de Medicare y Medicaid
BAC	Consejo Asesor de Beneficiarios
DMAS	Departamento de Servicios de Asistencia Médica de Virginia
DHCS	Departamento de Servicios Sanitarios de California
MMAC	Comité Asesor de Afiliados de Medi-Cal
MEAC	Consejo Asesor sobre la Experiencia de los Miembros
MCVC	Consejo de la Voz del Cliente de Medicaid
CAC	Comité de Asesores Comunitarios
OHA	Autoridad Sanitaria de Oregón
CCO	Organizaciones de Atención Coordinada

INTRODUCCIÓN

Reconociendo la importancia de la participación de la comunidad en el diseño de los sistemas para los servicios de salud eficaces y equivalentes, las agencias de Medicaid colaboran cada vez más con personas que han vivido la experiencia de Medicaid. MassHealth, el nombre del programa Medicaid de Massachusetts y del Programa de Seguro Médico Infantil, es uno de ellos. MassHealth emplea en la actualidad una serie de enfoques orientados específicamente a solicitar la opinión de los afiliados, sus familias y cuidadores, y ha manifestado su intención de reforzar su estrategia de participación de los afiliados. Para ayudar a informar este esfuerzo, el Massachusetts Medicaid Policy Institute (MMPI), un programa de la Blue Cross Blue Shield of Massachusetts Foundation, publicó un informe en junio de 2024, *Strategies for Meaningfully Engaging MassHealth Members to Inform Program and Policy Decisions*. (Por su nombre en inglés *Estrategias para involucrar significativamente a los miembros de MassHealth para informar las decisiones de programas y políticas*). Este informe hizo una serie de recomendaciones para fortalecer la estrategia general de participación de los miembros de MassHealth.

En este informe se analiza en profundidad una herramienta específica de participación de los afiliados: consejo asesor comunitario (CAB por sus siglas en Inglés). Vea el recuadro localizado en la parte derecha que define a los CABs. MassHealth actualmente emplea un CAB para informar a un programa específico de MassHealth (One Care, una opción de atención administrada para miembros de MassHealth con discapacidades que también están inscritos en Medicare); también requiere que las organizaciones de atención administrada (incluidas las Organizaciones de Atención Responsable [ACO por sus siglas en Inglés]) empleen sus propios CAB para solicitar comentarios de los miembros. En junio de 2023, MassHealth anunció su intención de crear un CAB para todo el programa, al que denominan Comité Asesor de Miembros de MassHealth (MAC por sus siglas en Inglés), con los objetivos explícitos de comprender y abordar las desigualdades y eliminar las disparidades en la salud y la atención médica. Estos CABs relacionados con MassHealth se describen con más detalle en el *informe completo*.

Para informar sobre el diseño y la implementación de los CABs por parte de MassHealth, las organizaciones de atención administrada (MCOs por sus siglas en Inglés) y las ACOs, MMPI contrató al Center for Health Care Strategies (CHCS) y Equitable Spaces (ES) para llevar a cabo una exploración ambiental sobre prácticas prometedoras para involucrar de manera significativa a los miembros de la comunidad a través de los CABs. Además, CHCS y ES llevaron a cabo entrevistas con partes interesadas en MassHealth y entidades de MassHealth, representantes de Medicaid de seis estados y 11 miembros de MassHealth.

Esta investigación no evaluó los CABs existentes en MassHealth; más bien, el objetivo fue identificar prácticas prometedoras para el diseño y la implementación de los CABs en el contexto de Medicaid, reconociendo que algunos CABs existentes de MassHealth ya pueden estar implementando algunas de estas prácticas. Consulte el recuadro a continuación para saber cómo define este informe “compromiso significativo de los afiliados”.

¿QUÉ ES UN CONSEJO ASESOR COMUNITARIO (CAB)?

En el contexto de Medicaid, un CAB es un grupo de personas que a menudo incluye a miembros actuales y antiguos con experiencia de estar inscritos en Medicaid. Los CABs entablan un diálogo estructurado, coherente y a largo plazo para informar sobre el diseño y la aplicación de políticas y programas de Medicaid. Estos grupos se conocen a menudo con diversos nombres, como Consejos Asesores de Pacientes y Familias (PFAC, por sus siglas en inglés) o Comité Asesor de Miembros de Medicaid (MAC, por sus siglas en inglés), y sirven como puentes importantes entre las agencias de Medicaid y las comunidades a las que sirven. Aunque en este informe se utiliza predominantemente el término CAB para englobar estas entidades colectivamente, se emplean nombres específicos cuando se hace referencia a distintas entidades similares a los CAB.

DEFINICIÓN DE “COMPROMISO SIGNIFICATIVO DE LOS AFILIADOS”

En este informe, definimos el “compromiso significativo de los afiliados” basándonos en dos características clave que se desprenden de la investigación:

1. Los afiliados que participan tienen poder o influencia sobre el propio proceso de participación, y
2. La participación conduce a cambios reales en las políticas, programas y procedimientos.

Un compromiso en el que los miembros de la comunidad no tienen ninguna influencia sobre el proceso y que no da lugar a cambios en una política o un programa, o que son sólo superficiales, corre el riesgo de reforzar los desequilibrios históricos de poder entre las personas atendidas por Medicaid y las personas encargadas de administrar el programa. Estas interacciones pueden generar desconfianza en la comunidad o la sensación de que los miembros participan de manera puramente superficial o injusta, lo que puede socavar el éxito de la actividad de participación.

Fuente: State Health Value Strategies. “Transformational Community Engagement to Advance Health Equity”. Disponible en: https://www.shvs.org/wp-content/uploads/2023/03/SHVS_Transformational-Community-Engagement-to-Advance-Health-Equity.pdf.

PRINCIPIOS DE GUIA PARA CONSTRUIR UN CAB CENTRADO EN LA COMUNIDAD

A través de una revisión literaria, entrevistas estatales y sesiones para escuchar a los miembros, surgieron seis principios fundamentales que son esenciales para asegurar que los CABs produzcan críticas y aportes significativos para las agencias de Medicaid y las organizaciones que atienden a los miembros de Medicaid (por ejemplo, ACOs y MCOs).

1. Priorizar la confianza

Históricamente, los miembros de Medicaid no han sido incluidos en los procesos para tomar decisiones en los programas destinados a servirles. Además, muchos miembros de Medicaid proceden de comunidades que han sido marginadas racial, cultural, social o económicamente, y a menudo maltratadas por el sistema médico. Generar confianza entre los miembros de Medicaid es un primer y esencial paso para construir un CAB significativo.

2. Ser transparente

La transparencia es la piedra angular del establecimiento de la confianza. La transparencia implica comunicarse claramente por adelantado sobre las metas y los objetivos del CAB, así como sobre la forma en que se compensará a los miembros. La clave para reforzar la transparencia y generar confianza es establecer funciones y responsabilidades bien definidas para el CAB y comprometerse a realizar un seguimiento rápido de las preguntas, decisiones y acciones que surjan en las reuniones del CAB.

3. Proveer una compensación equitativa justa

Compensar a los miembros de la comunidad por su tiempo garantiza que los más afectados por los programas y políticas de Medicaid puedan participar en los CABs. Además de la compensación económica, cubrir los gastos de su bolsillo, como el cuidado de los niños y el transporte, puede reducir las barreras a la participación en las reuniones del CAB y crear un entorno más inclusivo.

4. Promover la diversidad y la inclusión

Si el objetivo del CAB es diseñar intervenciones que aborden las desigualdades en salud, es crucial solicitar activamente la participación de los miembros que reflejan toda la diversidad de los programas de Medicaid. Además, comprender y abordar cualquier barrera a la participación (es decir idioma, accesibilidad, información tecnológica) garantiza que todos los que deseen participar en el CAB puedan hacerlo.

5. Utilizar un enfoque informado por el trauma

Cuando se colabora con las personas más afectadas por las desigualdades en salud, la información que buscan los responsables políticos suele estar estrechamente relacionada con experiencias de traumas personales. Facilitar las reuniones del CAB con un enfoque informado por el trauma (que incluya, por ejemplo, proporcionar poder y elección a

los miembros, y reconocer y atender los prejuicios y el trauma histórico) puede mitigar los sentimientos de impotencia y explotación.

6. Dedicar recursos suficientes a la participación de los miembros

La implementación de un CAB sólido requiere: (1) garantizar que el personal que dirige el CAB dispone de tiempo suficiente para trabajar con los miembros del CAB para generar confianza, proporcionar la información y los recursos necesarios para participar plenamente en las reuniones y realizar un seguimiento de los siguientes pasos después de las reuniones; (2) garantizar que se dispone de recursos financieros suficientes para compensar a los miembros de la comunidad; y (3) proporcionar las adaptaciones necesarias para que todos los miembros interesados puedan participar plenamente (es decir, traducción e interpretación, tecnología).

RECOMENDACIONES PARA CONSTRUIR UN CAB ROBUSTO Y SIGNIFICATIVO

Las siguientes recomendaciones pueden ayudar a MassHealth y a las entidades relacionadas con MassHealth (como las ACOs) a crear un CAB sólido y basándose en los seis principios rectores mencionados anteriormente.

1. Establecer objetivos de composición, informados por los objetivos del CAB

Al establecer los objetivos de composición, el personal debe considerar preguntas clave, tales como:

- ¿Necesitamos miembros de todos los programas o solo de programas específicos para alcanzar los objetivos del CAB?
- ¿Qué tamaño debe tener el CAB? Para dar espacio a todas las voces de los miembros del CAB, el número máximo de miembros debería ser de 20. Un grupo más grande puede resultar difícil de reunir, facilitar y obtener aportaciones significativas lo que podría comprometer la eficacia del CAB. Para conversaciones más específicas, pueden convocarse subcomités.
- ¿Existen grupos específicos a los que se deba dar prioridad como parte de los esfuerzos de reclutamiento para garantizar un CAB diverso y reflexivo? El personal debería centrar sus esfuerzos de reclutamiento en incluir a grupos y comunidades históricamente marginados o desatendidos.

2. Selección enfocada de miembros

Para apoyar la selección eficaz de miembros para los CABs, el personal debe identificar los espacios comunitarios existentes en los que ya se reúnen los miembros potenciales. Estos pueden incluir organizaciones comunitarias, organizaciones religiosas, grupos y centros culturales, grupos de apoyo, bibliotecas y otros lugares de reunión de la comunidad. La creación de un proceso de solicitud y selección sencillo y accesible elimina cualquier posible barrera a la participación. Por ejemplo, exigir una declaración de interés, un currículum vitae u otros materiales complementarios puede ser a menudo un obstáculo para presentar la solicitud. El formulario de solicitud debe ser fácil de entender e incluir un número limitado de preguntas.

3. Crear un reglamento sólido

Los estatutos del CAB son un documento importante que describe las metas, los objetivos y las normas de gobierno del grupo de asesoramiento consultivo. Un estatuto ayuda a formalizar las funciones, detalla la logística de las reuniones y ayuda a establecer la responsabilidad, la transparencia y las expectativas dentro del grupo. También puede delinear las responsabilidades compartidas tanto para MassHealth como para las entidades y miembros de MassHealth. Los estatutos deben elaborarse conjuntamente con los miembros del CAB.

4. Establezca pautas de compensación equitativa para los miembros del CAB

Al comprometerse a una compensación equitativa y proporcionar pautas claras, MassHealth y las entidades de MassHealth pueden fomentar CAB más inclusivos y diversos, ya que la compensación puede ayudar a reducir las barreras para la participación entre las comunidades marginadas. Al determinar las tarifas, el personal debe considerar las tarifas

de compensación que los miembros del CAB pueden recibir por participar en juntas y grupos asesores similares dentro del estado, o que se alinean con las tarifas pagadas a los consultores por un trabajo similar.

Es importante la flexibilidad en cuanto al tipo de pago (por ejemplo, efectivo, cheques, pagos directos, tarjetas regalo) y facilitar al máximo la posibilidad de recibir el pago, ya que no todos los miembros tienen acceso a cuentas bancarias u otros métodos para recibir el pago. El personal también debe proporcionar una orientación clara sobre las implicaciones de la compensación en la elegibilidad para prestaciones públicas, en particular para los pagos que superen los \$600 por año, lo que requerirá que la organización emita un formulario 1099 del IRS.

5. Planifique la logística de la reunión en función de la accesibilidad de los miembros de la comunidad

Determinar las preferencias de los miembros y facilitarles adaptaciones son consideraciones clave para garantizar una participación significativa. Esto puede incluir el ajuste del horario, la duración, el formato (presencial o virtual) y la frecuencia de las reuniones.

6. Crear confianza a través del poder compartido

Fomentar que los miembros se identifiquen con el CAB es fundamental para generar confianza entre el personal y los miembros del CAB. La colaboración al desarrollar la agenda, donde los miembros contribuyen a dar forma a los temas de las reuniones, demuestra que sus prioridades y perspectivas se tienen en cuenta. Co-facilitar las reuniones tanto con el personal como con los miembros fomenta la inclusión y la participación igualitaria y apoya el desarrollo profesional de los participantes de la comunidad. Este enfoque también ayuda a crear un espacio en el que se reconoce la dinámica de poder y puede abordarse abiertamente.

7. Apoyar la participación comprometida de los miembros

La incorporación de los miembros del CAB desempeña un papel fundamental a la hora de establecer un entendimiento y un lenguaje común entre los miembros y el personal. Ofrecer sesiones de formación y orientación sobre temas relevantes para el CAB, como MassHealth y las ACO, prepara a los miembros para participar activamente y ofrecer comentarios informados.

Preparar y apoyar a los miembros del CAB durante todo el proceso de la reunión es igualmente crucial. El personal debe distribuir materiales y recordatorios para las reuniones con anticipación y crear un espacio para que los miembros puedan solicitar aclaraciones que les ayuden a prepararse de forma eficaz. Apoyar a los miembros después de la reunión es igualmente importante; el personal puede hacer un seguimiento individual con los miembros del CAB para responder a cualquier pregunta que haya surgido durante la reunión y reforzar los pasos siguientes.

8. Garantizar la sostenibilidad

Los CABs deben tratar de mantener una comunicación constante y continua con sus miembros, ya que los miembros que se sienten conectados con sus proveedores de atención sanitaria y los programas de Medicaid tienen más probabilidades de seguir participando en el CAB. También es más probable que los miembros mantengan su compromiso con MassHealth si pueden ver resultados tangibles derivados de sus aportes y entender cómo se están poniendo en práctica sus comentarios para impulsar cambios positivos en las políticas y programas de MassHealth. La siguiente recomendación ofrece sugerencias concretas sobre cómo rastrear e informar sobre estos impactos.

9. Medir el éxito y el impacto

Un paso fundamental para medir el éxito y el impacto de un CAB es registrar y hacer un seguimiento de la resolución de problemas y/o la aplicación de nuevas ideas políticas y programáticas planteadas por los miembros en las reuniones del CAB. Los CABs también pueden medir el éxito mediante la elaboración conjunta de encuestas de evaluación y satisfacción con los miembros del CAB para que éstos puedan dar su opinión sobre el CAB e identificar áreas de mejora. Documentar tanto los éxitos como las áreas de mejora es esencial para evaluar la eficacia de los procesos del CAB.

CONCLUSIÓN

Cuando se aplican eficazmente, los CABs fomentan un entorno de colaboración en el que se escuchan, valoran e integran diversas perspectivas en el proceso de toma de decisiones. Como se señala en este informe, la puesta en marcha de los CABs exige generar confianza entre los miembros de la comunidad, lo que requiere tiempo y recursos, una planificación minuciosa y un compromiso a largo plazo.

Los beneficios de estas inversiones van más allá de la mejora de programas y políticas que respondan mejor a las necesidades de los miembros a los que sirven. Los CABs contribuyen a la rendición de cuentas y la transparencia, permitiendo a los organismos sanitarios y gubernamentales comprender mejor el impacto de sus decisiones en el mundo real y adaptar las estrategias en consecuencia. De este modo, los CABs no sólo apoyan a las personas que asumen un papel activo en el cuidado de su salud, sino que también tienen el potencial de ayudar a forjar un vínculo más fuerte entre las comunidades, las instituciones de salud y el gobierno.



MASSACHUSETTS

FOUNDATION