



# Centro Shriver para la Ley de Pobreza

## Respuestas de los grupos de enfoque

a preguntas selectas acerca del Estudio de factibilidad de  
asequibilidad de la atención médica en Illinois 2021

Octubre de 2021

# Antecedentes



El 2020, el estado de Illinois encargó un estudio para explorar las opciones de políticas para hacer que los seguros médicos sean más asequibles y fáciles de obtener para residentes de Illinois con ingresos bajos o intermedios. El estudio proporcionó un menú de opciones de políticas con los objetivos de: mejorar la asequibilidad de la atención médica, reducir la cantidad de residentes de Illinois que no tienen seguro médico y mejorar la equidad sanitaria, es decir, que todos tengan una oportunidad justa para lograr su máximo potencial de salud, sin importar su raza, color, religión, nacionalidad, etnia, estatus migratorio, orientación sexual, género, identidad de género o expresión de género.<sup>1</sup>

Para este proyecto, Altarum (en asociación con el Centro Shriver para la Ley de Pobreza) realizó cinco grupos de enfoque virtuales de 2 horas para evaluar los puntos de vista de los residentes de Illinois acerca de las opciones de políticas identificadas en el Estudio de factibilidad de asequibilidad de la atención médica presentado en abril de 2021. El resto de las diapositivas describen los resultados y conclusiones importantes de estos grupos de enfoque.

1. <https://www.communitycatalyst.org/initiatives-and-issues/issues/health-equity/full-description>

# Metodología



## ▲ Responsabilidades del Centro Shriver

- ▲ Proporcionar comentarios y revisiones de la guía de discusiones y preguntas
- ▲ Conseguir participantes
- ▲ Gestionar los aspectos técnicos de los enlaces de Zoom y grabaciones para las transcripciones
- ▲ Identificar cofacilitadores para el grupo de enfoque en español

## ▲ Responsabilidades del Altarum

- ▲ Desarrollar la guía de discusión y las preguntas para los grupos de enfoque
- ▲ Facilitar 5 grupos de enfoque (2 horas cada uno)
- ▲ Sintetizar las discusiones en categorías y temas para el análisis
- ▲ Entregar resultados en una presentación en PowerPoint que sea útil y práctica

# Análisis



- ▲ Se realizaron cinco grupos de enfoque durante las dos últimas semanas de septiembre de 2021.
- ▲ Aproximadamente 30 participantes dieron sus opiniones acerca de varias preguntas sobre el seguro médico y las posibles opciones de políticas que podría implementar el Estado de Illinois.
- ▲ Dos grupos de enfoque fueron únicos: un grupo exclusivamente en español y un grupo exclusivamente de Silver Access DuPage. Estos grupos se incluyeron en el análisis general, pero también se desglosaron sus resultados.
- ▲ Los resultados de estas pláticas están divididos en 7 categorías:
  - ▲ Experiencia general con el seguro médico y problemas/barreras para acceder al seguro médico
  - ▲ El aspecto más importante para escoger un seguro médico
  - ▲ Posibles opciones de políticas: Medicaid Adquirido y seguro privado del Mercado de seguros
  - ▲ Nuevas opciones de marketing de las políticas para el seguro médico
  - ▲ Educación, alcance y ayuda con la inscripción
  - ▲ Grupo de enfoque en español
  - ▲ Condado DuPage: Grupo de enfoque del Programa Silver Access



# Demografía

- ▲ Los participantes de los grupos de enfoque fueron diversos tanto racial como geográficamente. De un total de 30 participantes:

## Racial/Etnia

- ▲ 23 eran BIPOC
- ▲ 7 eran blancos

## Geográfico

- ▲ 7 eran residentes del Condado Cook
- ▲ 20 eran residentes de los Condados colindantes
- ▲ 2 eran residentes del centro de Illinois
- ▲ 1 era residente del sur de Illinois

# Experiencia general con el seguro médico y problemas/barreras para acceder al seguro médico



*Pregunta 1: ¿Cuál es su experiencia general con la cobertura de atención médica? ¿Tiene actualmente una cobertura o seguro médico y cómo le ha ido?*

*Pregunta 2: ¿Ha experimentado algún problema ahora o en el pasado para obtener la cobertura de atención médica? (¿Costo, elegibilidad, acceso, no sabe cómo inscribirse o qué escoger?)*

- ▲ Casi todos los participantes no tienen ni han tenido seguro
- ▲ Los dos problemas/barreras principales para acceder al seguro médico fueron el **costo** y la **complejidad**
  - ▲ Muchos participantes hablaron acerca de la falta de una cobertura de atención médica asequible. Expresaron que lo que se paga del bolsillo puede ser suficiente para que tengan que escoger entre la atención médica y comida, renta o electricidad.
  - ▲ Muchos participantes también hablaron acerca del hecho de que el seguro médico es complicado. No es fácil enviar la documentación para obtener el seguro y es un ciclo repetitivo de estar entregando documentos y que les digan que no tienen la documentación correcta o que no se recibió la documentación que enviaron.

“

*Estamos directamente en el punto desagradable.*

– Participante del grupo de enfoque  
9/22/2021



## Raza, equidad y discriminación

- ▲ Aunque las entrevistas no fueron diseñadas específicamente para provocar respuestas acerca de raza, equidad y discriminación, cuando las personas hablaban de sus experiencias con la atención médica y qué es lo más importante para ellas, a menudo la conversación incluía sentimientos de discriminación y la sensación de saber que estaban siendo tratados de manera diferente.

“ *Uno sabe cuándo lo están tratando mal, cuando la gente te habla de cierta manera.*

– Participante del grupo de enfoque  
9/23/2021

“ *Seamos claros, soy negra, y además soy mujer. En cuanto entro ahí, ya me prejuzgaron.*

– Participante del grupo de enfoque  
9/23/2021

“ *A veces ellos [los médicos] no quieren darte lo mejor, solo te dan lo que es suficiente.*

– Participante del grupo de enfoque  
9/22/2021

# El aspecto más importante para escoger un seguro médico



*Pregunta 3a: ¿Qué es lo más importante para usted al momento de escoger una cobertura de seguro médico?*

*Pregunta 3b: ¿Cuáles son los atributos más importantes de una cobertura de seguro médico?*

- ▲ Abrumadoramente, los participantes citaron el costo (particularmente deducibles asequibles, primas asequibles y costos de medicamentos recetados asequibles) como lo más importante al escoger la cobertura del seguro médico.
- ▲ Los participantes también mencionaron frecuentemente los servicios cubiertos; para ellos es importante garantizar que el seguro médico cubra servicios que aborden sus necesidades médicas.
- ▲ Los participantes también citaron la elección del médico como algo importante. Los pacientes establecen relaciones con sus proveedores y quieren ser capaces de mantener esa relación.
- ▲ Finalmente, los participantes también identificaron como importante la diversidad de proveedores, en términos de raza/etnia e idioma.

“

*Estamos viendo que esto no es acerca de las personas, es acerca de negocios lucrativos en Estados Unidos.*

— Participante del grupo de enfoque  
9/29/2021



# Posible opción de política: Medicaid Adquirido



## Pregunta 4: Pensamientos acerca de los programas de “Medicaid Adquirido”

- ▲ La mayoría de los participantes indicaron que sería grandioso un costo de \$20 mensuales para el programa de seguro médico Medicaid Adquirido.
- ▲ ABRUMADORAMENTE, los mismos participantes expresaron inquietud y escepticismo de que no todos los servicios médicos necesarios estarían cubiertos, que habría restricciones sobre qué proveedores podrían ver, y que tendrían que viajar grandes distancias para ver a proveedores de más baja calidad.
- ▲ Algunos participantes expresaron inquietudes acerca del estigma asociado con Medicaid, y que, participar en un programa de “Medicaid Adquirido”, produciría la misma discriminación hacia ellos.
- ▲ El grupo de enfoque en español (es decir, inmigrantes) expresó su miedo de que cualquier programa del gobierno sería para

“ Es importante pensar en nosotros, la gente pequeña. Uno actúa como si ellos fueran a obtenerlo, amarlo y aceptarlo porque es gratis.

– Participante del grupo de enfoque  
9/23/2021

“ Ya me quemé cuando escogí la prima más baja, y luego, cuando necesité que se hiciera algo, descubrí que no estaba cubierto. Ya no tengo el plan con la prima más baja.

– Participante del grupo de enfoque  
9/30/2021

## Posible opción de política: Medicaid Adquirido (continuación)



Para lograr que la gente acepte un programa de Medicaid Adquirido, los participantes del grupo de enfoque recomendaron lo siguiente:

- ▲ Cambiar el nombre de Medicaid y corregir el estigma que los proveedores tienen hacia Medicaid
  - ▲ Sin embargo, es importante tomar en cuenta que los participantes reconocieron que cambiar el nombre del programa no cambia lo que es. Médicos, hospitales y proveedores médicos seguirán sabiendo que eres parte de un plan de seguro de \$20 al mes (ya sea que se llame Medicaid o no) y ellos son los que tratan a la gente de manera diferente.
- ▲ Aumentar la transparencia
  - ▲ Cualquier programa tipo Medicaid Adquirido necesitará ser totalmente transparente en relación con lo que cubre, qué restricciones hay acerca de los proveedores y a dónde tienen que ir las personas para recibir atención. Ya existe un gran escepticismo dentro de estos grupos en relación con lo que no estaría cubierto por \$20 al mes. La transparencia sería la clave.

# Posible opción de política: Seguro privado comprado en el Mercado de seguros



Un plan privado con un subsidio integral

- ▲ Es interesante que los participantes en el grupo de enfoque que no participan en el Programa DuPage Silver Access estaban escépticos acerca de poder ir al Mercado de seguros y seleccionar un plan que estaría subsidiado por el gobierno del estado.
  - ▲ De nuevo surgieron problemas con la cobertura y los costos:
    - ¿Obtendremos cobertura para los servicios que necesitamos?
    - ¿Cuánto nos va a costar?
- ▲ Pero la mayoría de los participantes estaban preocupados acerca de la complejidad de usar el Mercado de seguros, recibir una ayuda confiable para comprender sus opciones y navegar en el sistema.

# Nuevas opciones de marketing de las políticas para el seguro médico

- ▲ Independientemente de si hay un nuevo programa de Medicaid Adquirido o una opción privada del Mercado que sea igual a DuPage Silver Access, los participantes comentaron lo que “se debe y lo que no se debe hacer”.
- ▲ HACER
  - ▲ Asociarse con agentes confiables: Encontrar organizaciones de la comunidad y otros agentes confiables (como los programas de asistencia pública como SNAP) puede ayudar a producir varios beneficios para promocionar un programa de seguro médico en Illinois.
    - Esto podría ser el inicio de un concepto de “centro único” donde los trabajadores de la comunidad podrían ser capacitados para ayudar a identificar si alguien necesita asistencia de SNAP, asistencia con la atención médica u otros beneficios públicos.
    - Las organizaciones de recursos de la comunidad, iglesias, clínicas de atención médica confiables y hospitales serían buenas opciones como agentes confiables.

# Nuevas opciones de marketing de las políticas para el seguro médico (continuación)



## ▲ HACER

- ▲ Asegurarse de que la información proporcionada en la opción provenga de una fuente que sea fácilmente reconocida como legítima, como el “correo tradicional” o un sitio .gov. (Los participantes comentaron que hay muchos fraudes y la gente tiene que confiar en la autenticidad de la información).
- ▲ Aunque todavía es potencialmente difícil hacerlo por el COVID-19, los participantes hablaron de reuniones en la alcaldía y eventos comunitarios como una manera de conectarse con la gente, crear consciencia y establecer una relación confiable.
- ▲ En menor medida, los participantes sugirieron cosas como:
  - Anuncios en carteles y en TV.
  - Vincular cualquier asistencia financiera para el estado de Illinois con el sitio web del Mercado de seguros.
  - Vincular la oportunidad de registrarse con otros requerimientos públicos como los formularios del DMV, formularios de impuestos, o solicitudes para los beneficios de desempleo.

# Nuevas opciones de marketing de las políticas para el seguro médico (continuación)



- ▲ NO HACER
  - ▲ Enviar información que no fue solicitada por teléfono, mensajes de texto o correo electrónico. Hay demasiados fraudes.
  - ▲ Enviar materiales informativos que no parecen ser oficiales. No funcionará bien si se le da a la gente cualquier razón para que crea que este programa es un fraude.
- ▲ En general, es necesario que el marketing de una nueva opción de política para el seguro médico sea hecho a nivel de la comunidad y por agentes confiables de la comunidad y que la información necesitaría parezca ser oficial (por ejemplo, usar encabezados del gobierno estatal, el sello del estado de Illinois, etc.).

# Educación, alcance y ayuda con la inscripción



- ▲ En relación con la educación, alcance y ayuda con la inscripción, el problema más comentado relacionado con el seguro médico (ya sea Medicaid o Mercado de seguros) fue que el proceso actual es increíblemente complejo y frustrante:
  - ▲ La mayoría de los participantes no se sienten cómodos navegando solos en el Mercado de seguros.
  - ▲ Los que *hablaron* con el personal de primera línea (ya sea en persona o por teléfono) encontraron que, con frecuencia, la información recibida no es congruente, una persona te dice una cosa, y la siguiente vez que llamas otra persona te dice algo diferente.
  - ▲ Algunos participantes usaron Google o YouTube para conseguir ayuda para llenar los formularios, porque el personal de primera línea no fue útil.
  - ▲ Y si el inglés no es tu idioma nativo, la cosa es todavía más complicada.

“

*Me dijeron que buscara el seguro en el Mercado de seguros. Genial, ¿dónde está el mercado de seguros?*

– Participante del grupo de enfoque 9/22/2021

# Educación, alcance y ayuda con la inscripción (continuación)



- ▲ Aunque el costo fue una de las razones principales de por qué la gente no tiene seguro médico, los participantes hablaron de su frustración al tratar de comprender los requisitos de elegibilidad de Medicaid y del Mercado de seguros.
  - ▲ Los participantes comentaron que el personal de primera línea de estos programas tiene que estar mejor capacitado:
    - La información acerca de la documentación requerida no debe cambiar con cada persona que contesta el teléfono;
    - Uno debe poder crear una relación con su navegador, conocer su nombre, y recibir su dirección de correo electrónico y número de teléfono para que se pueda tener continuidad. En estos momentos, es posible que nunca vuelvas a hablar con la misma persona (incluso si lo intentas);
    - Parece que nunca hay una respuesta sencilla y clara para cualquier pregunta cuando estás tratando de encontrar algo en el Mercado de seguros.



*Ha habido ocasiones en las que cuelgo para ver si tengo suerte y me comunico con alguien diferente.*

– Participante del grupo de enfoque  
9/30/2021

(Es interesante notar que un participante con Medicare pudo conectarse con su navegador de inscripción en su celular y consiguió su nombre y número de teléfono para hablarle directamente).



# Resultados del grupo de enfoque en español



- ▲ Hubo muchos problemas que plagaron a los miembros del grupo de enfoque en español que incluía a hispanohablantes con ciudadanía mixta, incluyendo algunos con estatus legal y otros indocumentados. Los problemas incluían los siguientes:
  - ▲ Asequibilidad: Muchos comentaron que no podían pagar la atención médica
  - ▲ Elegibilidad: Muchos comentaron que no son elegibles para la asistencia pública debido a su estatus migratorio
  - ▲ Miedo: Muchos expresaron miedo de registrarse en cualquier programa del gobierno ya que podrían ser deportados
- ▲ Este grupo es escéptico, no confían en los que no pertenecen a su comunidad y cultura, y tienen necesidad de una atención médica de calidad y asequible.
- ▲ Además, parece que este grupo trabaja realmente duro para tratar de averiguar cómo conseguir la atención médica que necesitan de una manera asequible, por ejemplo, usando FQHC y/o clínicas del condado y solicitando atención de caridad. Comprenden lo importante que es su salud.

“

*Como inmigrante, una de las cosas más significativas que he sufrido en este país es la falta de atención médica, hasta que encontré Access DuPage.*

– Participante del grupo de enfoque  
9/29/2021

# Resultados del Condado DuPage: Programa Silver Access



- ▲ Los participantes expresaron mucho aprecio por el Programa Silver Access.
  - ▲ *“Esto es algo enviado por Dios”,* Participante 1
  - ▲ *“No podría pagar un seguro médico sin el programa”,* Participante 3
- ▲ Sin embargo, hay mucha más variedad cuando se trata de la confusión acerca del proceso y la logística para llenar los formularios/solicitudes para Silver Access y para el Mercado de seguros.
  - ▲ La expectativa era que este grupo comprendería mejor la selección de las opciones de seguro y la navegación en el Mercado de seguros ya que han pasado por la capacitación requerida y tienen acceso a la ayuda para la inscripción.
  - ▲ Sin embargo los resultados fueron variados, algunos no tenían problemas, mientras que otros tenían que ver en “Google” y en “YouTube” cómo hacer las selecciones y cómo llenar los formularios. La reducción de las sesiones presenciales de capacitación debido a la pandemia de COVID-19 puede haber exacerbado estos problemas.

# Resultados del Condado DuPage: Programa Silver Access *(continuación)*



## ▲ Problemas con el Programa Silver Access:

### ▲ Todos los participantes dijeron cosas maravillosas acerca del personal del Programa Silver Access, SIN EMBARGO:

- Los participantes dijeron que el programa necesita más ayuda
- A los participantes les gustaría tener más sesiones informativas en persona (o incluso sesiones en vivo vía Zoom)
- Parece que los participantes se tropiezan con esta oportunidad, es necesario más marketing y alcance
- El proceso de pago es complicado (en ocasiones requiere devoluciones)
- Se requiere mejorar la capacidad de servicios e intérpretes en varios idiomas

## ▲ Problemas con el Mercado de seguros:

### ▲ Se requiere una capacitación más frecuente y más constante para el personal del centro de llamadas

- Con frecuencia, las respuestas son diferentes de un representante a otro
- A menudo, es desafiante obtener las respuestas que estás buscando sin tener que escalar la solicitud a través de la cadena de mando

## Resultados generales



Estos resultados ofrecen la comprensión de un pequeño grupo cuya mayoría son personas sin seguro en todo el estado de Illinois. Aunque no se puede generalizar, ellos proporcionaron información acerca de lo que es importante al momento de hablar sobre el seguro médico. Las conclusiones más importantes incluyen las siguientes:

- ▲ La asequibilidad es vital, pero los participantes estaban escépticos de los costos que perciben como demasiado bajos, y se preguntan si recibirían la cobertura para los servicios que necesitan.
- ▲ Aunque el costo (primas, deducibles, copagos y medicamentos recetados) es de la *mayor* importancia para participar, también es muy importante poder escoger o conservar a su médico y asegurarse de que están cubiertos para los servicios que necesitan.
- ▲ Abordar el estigma y la discriminación que existen será muy importante para desarrollar confianza en cualquier programa de atención médica.

## Resultados generales (*continuación*)



- ▲ Medicaid Adquirido por \$20 al mes
  - ▲ Algunos participantes estarían felices de gastar solo \$20 al mes y obtener alguna cobertura para atención médica, expresaron una mentalidad de “algo es mejor que nada”. Sin embargo, la primera reacción de muchos más participantes ante esta idea fue más negativa. Señalaron que:
    - Hay un estigma que proviene de ser Medicaid y una sensación de recibir menos atención
    - Incluso si se cambia el nombre del programa, los médicos y hospitales seguirán sabiendo que no es un seguro privado y te tratarán de manera diferente
    - Preguntaron: “¿Qué es lo que no vamos a recibir por \$20 al mes?” y expresaron sospechas de que esto no va a cubrir todo lo que necesitan.

## Resultados generales (*continuación*)



- ▲ Opción de la política de un seguro privado
  - ▲ Los participantes también reaccionaron con un poco de escepticismo ante esta idea, en esta ocasión, no solo acerca de que la cobertura fuera suficiente, también sobre el costo y su capacidad para navegar en el Mercado de seguros:
    - Los participantes no tienen confianza de que podrán navegar en el Mercado de seguros por sí mismos. El Mercado de seguros no es un lugar amigable para los que estaban confundidos y frustrados por la falta de comprensión que tenían (y también la del personal de primera línea).
    - Los participantes sospechaban que el seguro del Mercado de seguros no sería asequible para ellos.
    - Aunque tenían un poco más de confianza de que sus necesidades de atención médica estarían cubiertas, también desconfiaban de que todo estuviera cubierto, incluso con la opción del seguro privado.

## Resultados generales (*continuación*)



- ▲ Agentes confiables:
  - ▲ Encontrar socios comunitarios en los que la gente confíe para que participen como asistentes para la inscripción puede producir los mejores resultados para aumentar la inscripción así como para mejorar la comprensión de la necesidad de un seguro médico y sus beneficios (Silver Access en el Condado DuPage es un buen ejemplo).
  - ▲ Esto puede ser especialmente cierto para la población de hispanos/latinx y afroamericanos/negros que tienen desconfianza y miedo del gobierno.
  - ▲ Las organizaciones de recursos de la comunidad, iglesias, clínicas confiables de atención médica y hospitales pueden ser buenas opciones como agentes confiables.

# Reconocimientos



- ▲ El Centro Shriver para la Ley de Pobreza y Altarum desean agradecer a las siguientes organizaciones por ayudar a reclutar a los asistentes de los grupos de enfoque. No hubiéramos podido realizar este proyecto sin ustedes.

AHS Family Health Center  
AIDS Foundation of Chicago  
Champaign County Christian Health Center  
Chestnut Health Systems  
COFI  
DuPage Silver Access  
EverThrive Illinois  
Family Focus  
Family Health Partnership Clinic  
Heartland Alliance, READI Program  
Howard Brown Health Center

Illinois Association of Free and Charitable Clinics  
Illinois Coalition for Immigrant and Refugee Rights (ICIRR)  
Illinois Primary Healthcare Association  
Lake County Health Department  
Legal Council for Health Justice  
Phoenix Center  
Rush University Medical Center  
Small Business Majority  
Southwest Suburban Immigrant Project (SSIP)  
Workers Center for Racial Justice  
Young Invincibles