

Cómo hacer que los servicios de exención sean más equitativos para todos los residentes de Minnesota

Los servicios de exención, o servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS), cubren una necesidad crítica cuando las personas necesitan apoyo para vivir en su comunidad y tienen recursos financieros limitados. Los servicios de exención, como los asistentes de cuidado personal, las comidas a domicilio y los apoyos laborales, permiten que las personas reciban servicios y apoyo en el lugar donde viven. De este modo, se respetan sus preferencias de permanecer en sus hogares o en entornos comunitarios en lugar de en centros de enfermería u otras instituciones.



Para recibir servicios de exención, las personas primero deben pasar por una “evaluación inicial de HCBS” a fin de determinar su elegibilidad. Durante esta evaluación, las personas deben cumplir con un nivel de necesidad médica y financiera. El Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Minnesota administra los programas de servicios de exención, y las agencias líderes coordinan el proceso para acceder a las exenciones. Una agencia líder puede ser un condado, una nación tribal o un plan de salud.

Proceso paso a paso para acceder a los servicios de exención



Existen disparidades raciales y étnicas en el uso de programas de exención. Algunas de estas disparidades pueden surgir de barreras de inequidad que se encuentran durante la evaluación inicial de HCBS. NORC at the University of Chicago colaboró con el Departamento de Servicios Humanos de Minnesota para evaluar este proceso de evaluación, y se centraron en las experiencias de los residentes de Minnesota somalíes, hmong, latinos y negros nacidos en Estados Unidos. En el estudio se examinaron las barreras, los facilitadores y las oportunidades para mejorar la equidad en la evaluación inicial de HCBS.

Se realizaron entrevistas con el personal de la agencia líder y miembros de la comunidad que habían realizado la evaluación inicial de HCBS o habían ayudado a alguien a realizarla. Expertos en la materia del DHS, líderes de organizaciones comunitarias que brindan servicios relacionados con las exenciones y un consejo asesor de la comunidad (CAB) formado por personas con experiencias vividas contribuyeron al diseño, la ejecución y el análisis del estudio.

¿Qué descubrimos?

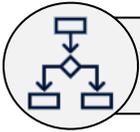
Los resultados del estudio están organizados de acuerdo con los pasos del proceso de recepción de servicios de exención. Estos hallazgos han servido para formular recomendaciones políticas. Estas recomendaciones se clasifican según el tiempo previsto para su aplicación (corto plazo [🕒], mediano plazo [🕒], o largo plazo [🕒]).



Información sobre los servicios de exención

Los miembros de la comunidad tienen dificultades para informarse sobre los servicios de exención porque no hay suficiente información clara sobre los HCBS y los materiales disponibles pueden ser complicados. Como resultado, a menudo recurren a amigos, familiares y grupos de apoyo para obtener información sobre estos servicios.

Recomendación	Impacto de la política
Aumentar los materiales educativos sobre los HCBS	 El DHS compartirá la necesidad de más materiales educativos con los equipos que trabajan en el desarrollo de estos recursos.
Implicar a las organizaciones comunitarias para que comuniquen información sobre los HCBS	 El DHS compartirá esta necesidad con equipos y programas de subvenciones que trabajan para desarrollar la capacidad de la comunidad de apoyar a los adultos mayores y las personas con discapacidad.



El proceso de evaluación inicial de HCBS

Los miembros de la comunidad tuvieron dificultades para completar la documentación requerida, y la describieron como “abrumadora” y “confusa”.

“Confíé en [el gestor de casos] desde el principio hasta el final, y para cualquier pregunta que tuviera. Me ayudó con diferentes referencias que necesitaba para mi tío.” – Miembro de la comunidad

Expresaron su frustración porque el proceso era largo, complejo e implicaba a muchos funcionarios de diferentes agencias líderes, y porque no tenían acceso a copias impresas o enlaces a materiales escritos para revisarlos a su propio ritmo. Sin embargo, aquellos que tuvieron acceso a un gestor de casos, o alguien que los ayudó a orientarse en cada paso, informaron haber tenido experiencias más positivas.

Recomendación	Impacto de la política
Proporcionar materiales de seguimiento para que las personas los revisen	 El DHS compartirá la necesidad de materiales de seguimiento con los equipos que desarrollan evaluaciones y contenido orientado a la comunidad.

Las personas con dominio limitado del inglés enfrentan estigma y desafíos adicionales. La falta de materiales en su idioma y de intérpretes crea obstáculos para comprender y transitar el proceso. Algunos preferirían tener acceso a apoyo en persona durante el proceso de evaluación inicial. Las personas también enfrentan el estigma cultural en torno a los servicios relacionados con la solicitud de servicios de salud mental, tareas delicadas como ir al baño y la manutención infantil. El estigma cultural puede generar desconfianza a la hora

de compartir el nivel de necesidad, lo que puede llevar a que una persona no reciba los servicios de exención adecuados.

“[Hay] una gran desconfianza entre las familias, pero también una necesidad [crítica] de servicios... Las familias necesitan y quieren ayuda, pero a veces necesitan que alguien las ayude a superar la desconfianza inicial.” – Miembro del CAB

Recomendación	Impacto de la política
Aumentar la competencia cultural del personal de las agencias líderes	 El DHS comunicará a las agencias líderes la necesidad de capacitación para el personal que interactúa con los miembros de la comunidad, incluidos los contratistas.
Aumentar la disponibilidad de materiales en lenguaje sencillo y en otros idiomas	 El DHS transmitirá la necesidad a los equipos que elaboren materiales, formularios y contenidos para el sitio web.
Aumentar el acceso a las opciones de evaluación en persona	 El DHS compartirá la necesidad de mayores opciones en persona con las agencias líderes y trabajará para desarrollar la capacidad comunitaria para lograrlo.

“Sería estupendo limitar el número de casos, o hacer evaluaciones... [El volumen de casos actual es] una gran complicación para nosotros... Muchas veces tenemos la sensación de estar haciendo un triaje.” – Director de una agencia líder

La escasez de personal y su agotamiento limitan la capacidad de la agencia líder para responder y completar las evaluaciones iniciales a tiempo, lo que genera demoras y frustración entre los solicitantes. Las agencias líderes notaron un aumento en las demoras y una atención menos personalizada a cada miembro de la comunidad debido a la escasez de personal. Dicha escasez se debe en parte a un aumento de la demanda y la necesidad de servicios desde la pandemia de COVID-19, el agotamiento asociado del personal y la alta rotación de personal.

Recomendación	Impacto de la política
Introducir la gestión de casos	 El DHS expresará la necesidad de gestión del volumen de casos con los equipos que trabajan en estrategias de gestión de casos.
Proporcionar tiempo adicional para que las agencias líderes completen el proceso de evaluación, con el fin de reducir la carga de trabajo del personal	 El DHS explorará políticas que equilibren la necesidad de apoyar la productividad de las agencias líderes y el acceso oportuno a los servicios.
Reevaluar los requisitos de elegibilidad	 El DHS compartirá los desafíos en torno a los requisitos de elegibilidad con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid federales, ya que estos establecen los umbrales de elegibilidad financiera.



Recepción de servicios

La escasez de proveedores es una barrera clave para recibir servicios de exención. La escasez genera desafíos adicionales para satisfacer la demanda y la necesidad de servicios, así como la satisfacción de los miembros de la comunidad con los servicios. Esta escasez afecta desproporcionadamente a los miembros de la comunidad que no pueden encontrar proveedores de la misma raza o etnia.

Recomendación	Impacto de la política
Supervisar el impacto de los Servicios y Apoyos “Primero la Comunidad” (CFSS)	 A partir del 1 de octubre de 2024, el DHS implementará el programa CFSS, que brinda flexibilidad para que los miembros de la familia actúen como proveedores de servicios. El DHS supervisará el impacto de la implementación del CFSS.

Acerca del equipo de estudio

Este estudio fue realizado por NORC at the University of Chicago en nombre del Departamento de Servicios Humanos de Minnesota. NORC at the University of Chicago es una organización de investigación objetiva y no partidista que ofrece ideas y análisis en los que confían los responsables de la toma de decisiones. Para obtener más información sobre nuestro estudio, consulte <https://www.norc.org/research/projects/evaluation-of-minnesota-s-hcbs-assessment-process.html>.