

the foundation | BlueCross and
BlueShield of Minnesota

*Vínculos fundamentales:
Conclusiones del estudio y puntos
destacados del foro sobre el uso de los
trabajadores de salud comunitaria e
intérpretes en Minnesota*



Un mensaje de Daniel Johnson, Director Ejecutivo



Cada uno de nosotros es el resultado de nuestras circunstancias y nuestra cultura - factores que dan forma a nuestras experiencias, a nuestras conductas y a nuestros valores. De la misma manera que nuestra cultura particular puede definir nuestra relación con la familia o nuestra comprensión de la educación, nuestra cultura también define la forma en que percibimos la salud y la enfermedad y, por consiguiente, la forma en que vemos el tratamiento y la prevención. Las creencias y prácticas culturales juegan un rol importante en la salud de los individuos y las comunidades.

En el año 2001, la Fundación Blue Cross y Blue Shield de Minnesota lanzó Crecimiento Saludable (Growing Up Healthy) en Minnesota, una iniciativa multianual de \$1.4 millones, para tratar los desafíos y barreras que enfrentan los habitantes de Minnesota que provienen de una variedad de culturas (indios americanos, comunidades de color y poblaciones nacidas en el extranjero) cuando interactúan con el sistema de asistencia médica. Nuestra iniciativa lucha por aumentar el acceso y el uso de los servicios preventivos entre los niños y adolescentes de estas culturas diversas. Un objetivo relacionado consiste en mejorar la competencia cultural de los proveedores de asistencia médica que los atienden.

Aunque nos esforzamos por mejorar el nivel de competencia cultural del sistema de asistencia médica, es poco razonable esperar que los proveedores sepan todo acerca de cada una de las culturas. Es importante tener personal de primera línea - trabajadores de salud comunitaria e intérpretes de lengua extranjera - que puedan servir de puente entre la cultura y la lengua de los pacientes y los proveedores de asistencia médica. Como resultado, Crecimiento Saludable incluye un proyecto centrado en los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes.

En la Fundación Blue Cross, nuestro interés por los trabajadores de salud comunitaria no es nuevo. Años atrás, reconocimos que los trabajadores de salud comunitaria juegan un rol fundamental al ayudar a la gente con necesidades culturales únicas a explorar nuestro complejo sistema de asistencia médica. Desde entonces, hemos financiado una variedad de proyectos relacionados con los trabajadores de salud comunitaria. En la primavera del año 2002, llevamos a cabo una encuesta de las agencias de salud y servicios humanos en todo el estado para conocer acerca del uso, capacitación y perspectivas laborales de los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes médicos. Nuestro trabajo representa el primer estudio sobre los trabajadores de salud comunitaria en Minnesota y se suma a las investigaciones existentes acerca de la interpretación médica en nuestro estado. En noviembre del año 2002, realizamos un foro para los encargados de formular las políticas, los educadores y los representantes de la asistencia médica para compartir las conclusiones de nuestra encuesta, invitar a los expertos a brindar su opinión y fomentar el debate entre los asistentes.

En este informe resumido, tenemos el placer de compartir las conclusiones de nuestra encuesta y del foro. Nuestro objetivo es dirigir una mayor atención a los aportes de los trabajadores de salud comunitaria y a los desafíos que enfrentan los empleadores que los contratan. Esperamos que el informe tenga como resultado mejoras en la capacitación para la competencia cultural de la asistencia médica y una mayor utilización de los trabajadores de salud comunitaria. Lo invitamos a leer el informe completo en www.bluecrossmn.com/foundation y esperamos trabajar con usted para aumentar el uso y el acceso a los servicios de salud por parte de todos los habitantes de Minnesota.

A handwritten signature in black ink that reads "Daniel Johnson".

Antecedentes

Los cambios dramáticos en las poblaciones étnicas y raciales de Minnesota entre los años 1990 y 2000 se reflejan en los hospitales urbanos, los consultorios médicos rurales y otras organizaciones relacionadas con la salud en todo el estado. Estas poblaciones emergentes tienen sus propias prácticas y creencias culturales relacionadas con la salud. Muchos hablan un inglés limitado. Las organizaciones de salud y servicios humanos están recurriendo cada vez más a los trabajadores de salud comunitaria y a los intérpretes de lengua extranjera para satisfacer las necesidades de sus pacientes cultural y lingüísticamente diversos y para reducir las desigualdades en cuanto a la salud en Minnesota.

Trabajadores de salud comunitaria

Los trabajadores de salud comunitaria (CHW, por sus siglas en inglés) generalmente son individuos biculturales y bilingües que proporcionan un vínculo entre las comunidades culturales y étnicas y las organizaciones de asistencia médica. Mediante el desarrollo de la confianza y la ayuda a las poblaciones diversas a superar las barreras que no les permiten acceder a la asistencia médica y beneficiarse de ella, los CHW juegan un rol importante al salvar las distancias entre las culturas étnicas y los sistemas de asistencia médica. Los CHW, también conocidos como educadores para la salud, promotores de la salud, asesores de salud comunitaria y otros títulos, ayudan a mejorar la competencia cultural de las organizaciones que los emplean. Algunos trabajan en ambientes comunitarios ofreciendo información y derivaciones, transporte o programas de extensión, mientras que otros trabajan en agencias brindando asesoramiento, defensa y educación para la salud.

Intérpretes de lengua extranjera

La comunicación efectiva es esencial para un encuentro médico exitoso. Al reducir las barreras de la lengua, los intérpretes* mejoran la competencia cultural y la efectividad de las organizaciones que los utilizan. Los intérpretes trabajan en muchos lugares de asistencia médica incluyendo hospitales, clínicas y agencias de asistencia domiciliaria. Algunos intérpretes son contratados por las organizaciones de asistencia médica mientras que otros trabajan para una agencia de interpretación o proveen servicios de interpretación como trabajadores independientes. Mientras que la capacidad de hablar y comprender otra lengua le permite a uno interpretar para los otros, el bilingüismo por sí solo no habilita a un individuo a actuar como intérprete. Los intérpretes también deben comprender los matices de la lengua y la cultura, conocer el vocabulario y los conceptos especializados y obrar bajo una ética específica.

Agradecimientos

Este informe está dedicado a los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes de Minnesota, a sus empleadores y a aquellos a quienes atienden.

Un agradecimiento especial por la investigación y el apoyo a la investigación brindados por Patricia Ohmans y Barbara Babbit de Health Advocates y Kim Adams de SNG Research Corporation. La Fundación Blue Cross agradece el aporte de los encuestados y los panelistas del foro así como también la hospitalidad de Lao Assistance Center of Minnesota, Inc., nuestro anfitrión del foro.

* A menudo, los términos intérprete y traductor se usan indistintamente en forma errónea. Los intérpretes prestan ayuda en la comunicación oral, los traductores en la comunicación escrita. Este informe trata sólo acerca de los intérpretes.

Perfil de los trabajadores de salud comunitaria

Patricia Tellez y
Karina Sanchez
*Programa Comadres,
Neighborhood House,
St. Paul*

Patricia Tellez y Karina Sanchez son trabajadoras de salud comunitaria que extienden una mano a las mujeres y jóvenes de la comunidad latina de St. Paul. Mientras crecía en México, Patricia soñaba con ser médica pero su familia no podía pagar los estudios necesarios. Actualmente, ella da apoyo a la salud de las mujeres latinas brindando educación para la salud y derivándolas a los servicios médicos. Patricia ayuda a las mujeres embarazadas a encontrar asistencia médica a precios razonables y a inscribirse en cursos prenatales. Karina, también de México, hace uso de su amplia capacitación en la prevención del embarazo adolescente y de las infecciones de transmisión sexual para actuar como recurso para los padres y adolescentes. Proporciona educación individual y presentaciones comunitarias en todo St. Paul.

La Fundación Blue Cross otorgó subsidios a Neighborhood House en 1999 y 2001 en apoyo al Programa Comadres.



Karina Sanchez (izquierda) y Patricia Tellez (derecha) son trabajadoras de salud comunitaria del Programa Comadres de Neighborhood House en St. Paul.

Iniciativas de la Fundación Blue Cross para promover los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes

Primera encuesta sobre el uso de los CHW en Minnesota

En la primavera del año 2002, la Fundación Blue Cross encargó una encuesta en todo el estado sobre el uso de los CHW y los intérpretes de lengua extranjera en Minnesota. Las conclusiones se basan en entrevistas de informantes clave con representantes de 156 organizaciones de salud y servicios humanos ubicadas en 44 condados de Minnesota con poblaciones minoritarias del 5 por ciento o mayores*. El noventa por ciento de las organizaciones contactadas aceptaron participar en la encuesta, lo que constituye una tasa de participación alta para una investigación por encuestas.

Foro de partícipes clave

En noviembre del año 2002, la Fundación Blue Cross convocó a un foro por invitación para compartir las conclusiones de la encuesta de los empleadores y para debatir y generar acciones que promuevan el uso de los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes en el sistema de asistencia médica de Minnesota. El foro contó con un discurso inaugural a cargo de Linda Okahara, directora de servicios comunitarios de Asian Health Services (Servicios de Salud Asiáticos) en Oakland, California, y las perspectivas de cinco panelistas distinguidos. Ofrecido por Lao Assistance Center of Minnesota, Inc., el foro contó con la asistencia de 75 personas encargadas de formular las políticas, educadores y representantes de la asistencia médica.

Selección de conclusiones

Los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes se utilizan ampliamente

Casi todas las organizaciones encuestadas (el 91 por ciento) emplean trabajadores de salud comunitaria, intérpretes o ambos. Casi el 60 por ciento de las organizaciones tiene empleados que realizan las funciones de un CHW, mientras que el 78 por ciento de las organizaciones utiliza intérpretes (ya sea dentro del personal, como trabajadores independientes o a través de una agencia).

Los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes son considerados "extremadamente efectivos"

Como indica el Gráfico 1, los empleadores perciben a los CHW y a los intérpretes como "extremadamente efectivos" para satisfacer las necesidades culturales y lingüísticas de sus pacientes. Los CHW y los intérpretes pueden ayudar a incrementar la competencia cultural de la asistencia médica, especialmente en la zona rural de Minnesota, donde hay escasez de médicos y otros proveedores de asistencia médica. Los CHW pueden reducir la demanda de los ya sobrecargados proveedores enseñando conductas saludables y aconsejando a la gente acerca de cómo obtener acceso y utilizar el sistema de asistencia médica adecuadamente.

* Una limitación del diseño de informantes clave es que los encuestados no se eligen al azar, por lo tanto, las conclusiones no se pueden generalizar a organizaciones que están fuera del marco de la muestra.

Panelistas en el Foro de noviembre de 2002 de la Fundación Blue Cross

Estelle Brouwer, MPP (Maestría en Política Pública)
Directora de la Oficina de Salud Rural y Asistencia Primaria del Departamento de Salud de Minnesota, St. Paul.

Bruce Downing, Ph.D.
Profesor adjunto de lingüística y director del Curso de Traducción e Interpretación del Colegio de Educación Continuada de la Universidad de Minnesota, Minneapolis

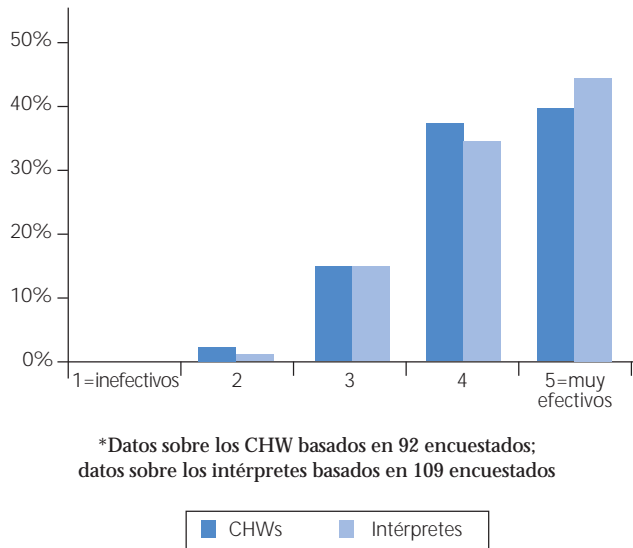
Jack Geller, Ph.D.
Presidente del Centro de Política y Desarrollo Rural de la Universidad del Estado de Minnesota — Mankato

Jeanne Nelson, MSN, RN (Maestría en Enfermería, Enfermera Matriculada)
Coordinadora de Multicultural Healthcare Alliance, Rochester, Minnesota

Miguel Valdez
Programa de Desigualdades en la Salud del Patrimonio de las Minorías, Departamento de Salud Pública, Condado de Olmsted

Gráfico 1

Efectividad percibida de los trabajadores de salud comunitaria y los intérpretes*



Los empleadores contratan trabajadores de salud comunitaria basándose en sus rasgos personales y los capacitan para sus puestos

Los encuestados mencionaron la paciencia, la compasión, la perseverancia, la iniciativa, la comprensión de las comunidades a las que atienden y la competencia bilingüe como criterios importantes al contratar un CHW. Una vez que los contratan, los CHW reciben una media de 40 horas de capacitación antes de que puedan trabajar independientemente para proporcionar educación para la salud, consultas al personal y programas de extensión.

Funciones comunes de los trabajadores de salud comunitaria

- Educación para la salud
- Consultas culturales con el personal
- Educación para la salud en la calle
- Apoyo social, tal como visitas a los clientes confinados en sus hogares
- Interpretación en comunicación oral
- Asesoramiento
- Seguimiento para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones para el tratamiento
- Traducción de material escrito

Las organizaciones enfrentan desafíos al emplear a trabajadores de salud comunitaria e intérpretes

- **Proveer servicios a pequeñas poblaciones de diversidad:** En muchas comunidades del Gran Minnesota, hay pequeños focos de poblaciones étnicas y que no hablan inglés que recibirían mejor atención durante su asistencia médica con la ayuda de un CHW o un intérprete. Debido a que estos focos de población son pequeños, no es económicamente posible para la mayoría de las organizaciones contratar un CHW o un intérprete para que las atienda.
- **Fondos:** La mayoría de las organizaciones se enfrentan con fondos inestables e insuficientes para sus servicios de CHW e intérpretes. Los subsidios del gobierno se usan más a menudo para financiar a los CHW mientras que los programas de intérpretes son generalmente financiados con presupuestos internos y programas del gobierno tales como Medical Assistance.
- **Escasez de CHW e intérpretes calificados:** Las organizaciones mencionaron la escasez de CHW e intérpretes calificados como una barrera para proporcionar servicios cultural y lingüísticamente adecuados. Debido a que los trabajos de intérprete y CHW son generalmente puestos de trabajo inicial y que los empleadores a menudo progresan rápido, la retención es un problema. La escasez de intérpretes, en particular, representa un desafío para las organizaciones que intentan cumplir con el Título VI, un mandato federal, y atender a sus pacientes de manera efectiva. El cuidado del paciente se puede ver afectado cuando los intérpretes no están disponibles o carecen de las habilidades y la capacitación suficientes.

“Tener personal dentro de nuestra organización que lleve a cabo las funciones de un CHW y que supere las barreras de la lengua a través de las culturas es una necesidad esencial y absoluta. No podemos funcionar sin ellos”.

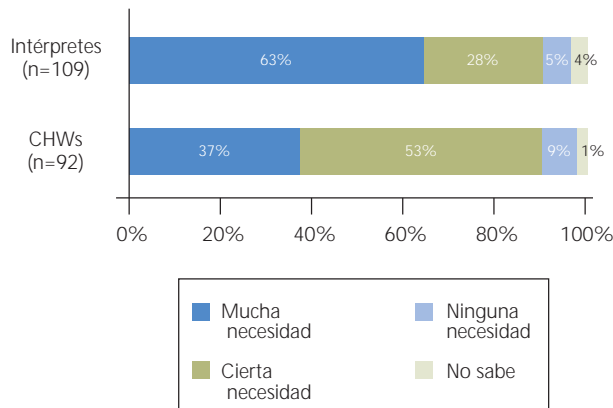
~ Organización de la Gran Minnesota
(Greater Minnesota Organización)

Los empleadores apoyan la capacitación estandarizada tanto para los trabajadores de salud comunitaria como para los intérpretes

Los empleadores señalaron que una capacitación estandarizada ayudaría a garantizar un personal de CHW mejor preparado y aumentaría la fuente de CHW e intérpretes calificados. Mientras que el 91 por ciento y el 90 por ciento de los encuestados mencionaron “una gran necesidad” o “cierta necesidad”, respectivamente, de capacitación estandarizada de intérpretes y CHW, la mayoría de ellos expresaron “una gran necesidad” de capacitación de intérpretes.

Gráfico 2

Necesidad de capacitación estandarizada



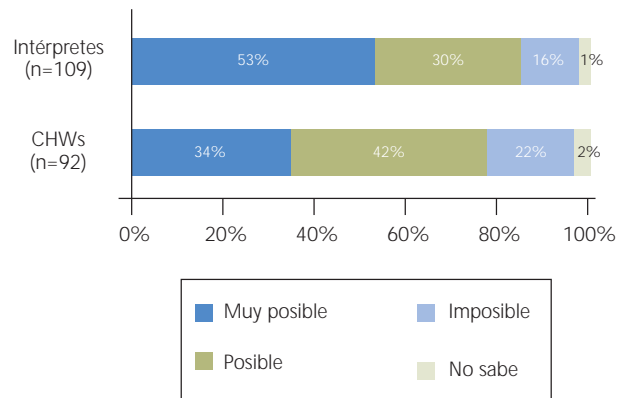
Debido a que el rol del intérprete es más uniforme y especializado, el énfasis de los programas de capacitación está bien definido. Es más desafiante definir las competencias básicas de los CHW porque su trabajo varía según la organización y la población en la que prestan servicios. Muchos encuestados desarrollaron sus propios programas de capacitación de CHW "en el trabajo". Gran parte del contenido es general y se aplica a la mayoría de los trabajos de los CHW y se puede enseñar a través de programas de capacitación basados en la comunidad tales como las instituciones educativas comunitarias.

Crecerá la necesidad de trabajadores de salud comunitaria e intérpretes

Más de tres cuartos de los encuestados indicaron que es "muy posible" o "posible" que contraten CHW en un futuro cercano. La mayoría de estas organizaciones (el 66 por ciento) indicó que contratarían uno o dos CHW. Casi dos tercios de las organizaciones que actualmente tienen CHW pero no planean aumentar el número mencionaron la falta de fondos. Más de la mitad de las organizaciones que usan intérpretes indicaron que es “muy posible” que aumenten el número de intérpretes que usan dentro de los próximos tres años.

Gráfico 3

Posibilidad de aumentar el número de trabajadores de salud comunitaria e intérpretes



“Tengo un verdadero problema para encontrar gente con las aptitudes necesarias. El sistema educativo formal no comprende la necesidad de estas aptitudes.”

~ Una organización de la comunidad metropolitana

¿Qué sigue? El compromiso de capacitación de la Fundación Blue Cross

El objetivo del programa Crecimiento Saludable en Minnesota es aumentar el acceso y el uso de los servicios preventivos de odontología y medicina. Las barreras asociadas con la lengua, la cultura, la geografía y la situación socioeconómica pueden afectar la capacidad de una persona para utilizar y obtener beneficios de los servicios de salud. De nuestra encuesta y del foro, se desprende claramente que los CHW y los intérpretes ayudan a las organizaciones a prestar servicios a poblaciones diversas. También queda claro que los aportes potenciales de los CHW y los intérpretes al sistema de asistencia médica se ven obstaculizados por los desafíos que enfrentan las organizaciones en su esfuerzo por incorporarlos, contratarlos, capacitarlos y retenerlos. Superar estos desafíos exigirá propuestas múltiples y la participación de muchas agencias, tanto públicas como privadas. En algunos casos, el trabajo ya ha comenzado. A nivel nacional, se están realizando esfuerzos por definir normas para los intérpretes y los CHW. Los Centros de Control y Prevención de Enfermedades han establecido un centro de intercambio de información relacionado con los CHW y la Universidad del Estado de San Francisco ha desarrollado, evaluado e implementado un programa de estudios de CHW. A nivel local, la Universidad de Minnesota se está asociando con otras instituciones educativas en todo el estado para expandir su curso de capacitación de intérpretes.

La Fundación Blue Cross cree que la asistencia médica para las poblaciones de color, los indios americanos y las poblaciones de origen extranjero se puede mejorar aumentando la diversidad de nuestro personal de asistencia médica. Para este fin, analizaremos la posibilidad de desarrollar y poner a prueba un programa de capacitación de CHW en conjunto con los CHW en actividad y los representantes de la asistencia médica y la educación superior. Dicho programa podría llenar el vacío en la capacitación formal estandarizada de los CHW y garantizar consistencia en la capacitación y las competencias de los CHW. Y lo que es más importante, un programa de capacitación podría producir un grupo de egresados con las aptitudes necesarias para ser CHW efectivos y satisfacer las necesidades de las poblaciones diversas de Minnesota. Además, la Fundación Blue Cross analizará formas de articular un programa de estudios de CHW con otros programas de capacitación de profesiones médicas para crear una trayectoria profesional dentro de otros puestos relacionados con la salud. Este desarrollo contribuirá a crear un grupo de trabajo más cultural y étnicamente diverso y ayudará a solucionar la falta general de profesionales de asistencia médica en Minnesota.

| Acerca de la fundación: |

La Fundación Blue Cross y Blue Shield de Minnesota mira más allá de la asistencia médica de hoy en busca de ideas que creen comunidades más saludables en el mañana. Desde 1987, la Fundación Blue Cross ha otorgado subsidios por un total de \$13.8 millones para programas que generan comunidades más saludables, promueven estilos de vida saludables, mejoran el acceso a la asistencia médica y buscan soluciones para los problemas de asistencia médica. La Fundación Blue Cross es miembro del Consejo de Fundaciones de Minnesota y se suscribe a sus principios y prácticas.

Para mayor información acerca de este proyecto o para recibir copias adicionales de este informe, llame a la línea comunitaria de la Fundación Blue Cross al 1-800-793-6931 o envíenos un

correo electrónico a foundation@bluecrossmn.com. Visite el sitio www.bluecrossmn.com/foundation para ver y descargar una copia del informe completo.

