



MESAS REDONDAS SOBRE TRABAJADORES DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD DE ILLINOIS

Recomendaciones para la Ley
de Certificación y Reembolso
de los Trabajadores de la
Salud de la Comunidad



CENTER *for* HEALTH LAW
and POLICY INNOVATION
HARVARD LAW SCHOOL

Julio de 2022



AUTORES

Leticia Boughton Price, Wandy Hernández-Gordon, Erin McCrady, Julia Harvey y Maryanne Tomazic.

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

Los autores quieren dar las gracias a los siguientes líderes y organizaciones por su continuo trabajo y apoyo a los trabajadores de la salud de la comunidad y a las comunidades a las que ellos sirven.

Senadora estatal Mattie Hunter ✦ Representante estatal Camille Lilly ✦ El Caucus Negro Legislativo de Illinois ✦ La Oficina del Gobernador ✦ Departamento de Salud Pública de Illinois - Oficina de Promoción de la Salud, División de Salud Oral ✦ Miembros de la Asociación de Trabajadores de la Salud de la Comunidad de Illinois ✦ Universidad de Illinois Chicago - Oficina de Participación Comunitaria y Asociaciones vecinales para la salud ✦ Centro de Cáncer de la Universidad de Illinois - Oficina de Participación Comunitaria y Equidad en la Salud ✦ Illinois Unidos ✦ Foro de Política Latina ✦ Asociación de Salud Pública de Illinois ✦ Grupo de Investigación de Políticas de Salud y Medicina Medicine Policy Research Group ✦ State Representative Robyn Gabel ✦ Rakove and Strassberger ✦ The Chicago Communities Trust ✦ Healthy Community Foundation.

Este informe es posible gracias al generoso apoyo de la Fundación Bristol Myers Squibb y fue diseñado por Najeema Holas-Huggins.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El Centro de Derecho Sanitario e Innovación Política proporciona información y asistencia técnica sobre cuestiones relacionadas con la reforma de salud, la salud pública y otras áreas del derecho. No proporciona representación ni asesoramiento jurídico. Este documento no debe ser considerado como consejo legal o una investigación generalizable. Para cuestiones legales específicas, consulte con un abogado.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen ejecutivo.....	i
Introducción.....	1
Proceso.....	2
Resultados.....	2
Formación.....	2
Temas de formación y elección del plan de estudios.....	2
Formato de la formación.....	4
Oportunidades de formación continua.....	6
Certificación.....	7
Evaluación.....	7
Priorizar la experiencia vivida.....	8
Oportunidades de progreso.....	8
Organismo certificador.....	9
Accesibilidad.....	9
Reembolso.....	10
Servicios facturables.....	10
Logística de la facturación.....	11
Supervisión.....	11
Otras fuentes de financiación.....	12
Conclusiones y próximos pasos.....	13



RESUMEN EJECUTIVO

Los habitantes de Illinois llevan mucho tiempo acudiendo a los trabajadores de la salud de la comunidad (CHW por sus siglas en inglés) en busca de apoyo y asesoramiento sobre su salud y bienestar. En 2020, el Illinois Legislative Black Caucus organizó una serie de mesas redondas para informar esfuerzos legislativos que promuevan equidad en la salud. Estas conversaciones dejaron en claro que cualquier esfuerzo que no incluyera una inversión significativa en la fuerza de trabajo de los CHW estaría incompleto. En reconocimiento del papel crucial que juegan los CHW, el Caucus Legislativo Negro de Illinois colaboró con la Asociación de Trabajadores de la Salud de la Comunidad de Illinois (ILCHWA) para redactar legislación que ampliara y apoyara de forma sostenible los servicios de dichos CHW. Así nació la Ley de Reforma de los Servicios Sanitarios y Humanos de Illinois (la Ley), patrocinada por la senadora Mattie Hunter y la representante Camille Lilly. Entre otras medidas que mejoran el acceso a la atención sanitaria y los resultados de salud para las comunidades desatendidas, la Ley exige un mayor acceso a los servicios de los CHW para tratar las disparidades en el manejo de las enfermedades crónicas.

La ley ordena al Departamento de Salud Pública de Illinois (IDPH) que implemente las disposiciones clave en colaboración con los representantes de las agencias y organizaciones del caso. En el caso de las disposiciones relacionadas con la formación, certificación y reembolso de los CHW, se ordenó al IDPH a colaborar con una asociación estatal que representa a los CHW.

Este informe forma parte de los esfuerzos de la ILCHWA para preparar la colaboración solicitada bajo la Ley y asegurar que las recomendaciones para la implementación amplifiquen las voces de la comunidad de los CHW en Illinois. La ILCHWA se asoció con el Centro para la Innovación de la Ley de Salud y la Política de la Facultad de Derecho de Harvard (CHLPI) para llevar a cabo una serie de mesas redondas centradas en los temas de capacitación, certificación y reembolso. Estas sólidas discusiones con los CHW, los empleadores de CHW, las organizaciones de capacitación de CHW y los responsables del pago y proveedores de atención médica de todo Illinois, han dado como resultado las siguientes recomendaciones. Sin embargo, estas recomendaciones reflejan una serie limitada de discusiones y no deben reemplazar el compromiso continuo y exhaustivo con la comunidad de los CHW en general.

Recomendaciones: Formación

1. Debería exigirse un conjunto básico de requisitos de formación para todos los CHW, centrado en el desarrollo de habilidades, y se deberían ofrecer guías flexibles para la capacitación con respecto a temas sustantivos específicos.
2. Los CHW con experiencia deben estar representados entre los líderes de todos los programas certificados de formación.
3. Los programas de formación deben ofrecerse a bajo costo o sin costo alguno.
4. Los programas de formación deben ofrecerse a la noche y los fines de semana y en lugares accesibles.
5. Los programas de formación deben ofrecerse en los idiomas más comunes en la región del programa.
6. Los materiales de formación en cualquier idioma deben cumplir criterios de nivel de lectura predefinidos.
7. Las oportunidades de formación no deben exigir un nivel concreto de educación formal, tal como un diploma de secundaria/GED.
8. Los programas de formación no deben incluir un requisito de ciudadanía o residencia legal.



9. Los programas de formación deben incluir un componente de aprendizaje a través de la experiencia.
10. Los programas de formación certificados deben permitir algunas opciones de aprendizaje a distancia y asincrónicas, al mismo tiempo que se busca un equilibrio con la necesidad de oportunidades en persona.
11. Los CHW certificados deben tener la oportunidad de aprender nuevas habilidades a través de la formación continua.
12. Los CHW certificados deben tener la oportunidad de obtener certificaciones avanzadas mediante formación adicional.



Recomendaciones: Certificación

1. Los procesos de certificación deben tener en cuenta y acreditar las habilidades blandas necesarias asociadas a la profesión de CWH.
2. Los procesos de certificación deben considerar formatos de evaluación alternativos, que no se basen en exámenes escritos y cronometrados.
3. Los procesos de certificación deben acreditar a los CHW por su experiencia en la profesión antes de la implantación de la certificación estatal, a través de protocolos de protocolos de excepción de los requisitos (Grandfathering en inglés).
4. Los procesos de certificación deben tener en cuenta y dar crédito por las experiencias vividas por los CWH que buscan la acreditación. Las políticas no deben crear intencionada o inadvertidamente barreras para los CWH basadas en sus experiencias vividas.
5. Los procesos de certificación deben crear oportunidades de progreso en la profesión.
6. Las partes interesadas de toda la comunidad de CWH deberían tener poder contribuir significativamente a las determinaciones de acreditación.
7. La certificación debe ser de bajo costo o sin costo para los CHW.
8. Los materiales de certificación deben ofrecerse en los idiomas más comunes en la región del programa.
9. Los materiales de certificación en cualquier idioma deben cumplir los criterios de nivel de lectura predefinidos.
10. La certificación no debe exigir un nivel determinado de educación formal, como un diploma de secundaria/GED.
11. La certificación no debe incluir un requisito de ciudadanía o residencia legal.

Recomendaciones: Reembolso

1. Debe proporcionarse asistencia técnica a los CHW y a las organizaciones de empleadores para apoyar el desarrollo de la infraestructura y la creación de alianzas con las entidades de atención sanitaria.
2. El IDPH debería crear una categoría de proveedor del programa médico inscrito que permita a los CHW experimentados y certificados fungir como supervisores.
3. Los servicios facturables deben incluir la navegación de pacientes, la educación individual y de grupo, la gestión de casos, la planificación y coordinación del alta, las derivaciones de circuito cerrado y el desarrollo de relaciones con los clientes.
4. La facturación debe estructurarse de manera que reembolse a los CHW por los servicios que prestan sin restringir indebidamente la flexibilidad de su trabajo.
5. Reconociendo que no todos los CHW serán elegibles para recibir el reembolso de Medicaid, y que no todos los habitantes de Illinois que necesitan servicios de CHW son elegibles para Medicaid; el reembolso de Medicaid debe complementar, pero no suplantar, otras fuentes de financiamiento para los servicios de los CHW.





INTRODUCCIÓN

Los trabajadores de la salud de la comunidad son trabajadores de salud pública de primera línea, miembros de confianza de las comunidades a las que sirven.¹ Los CHW desempeñan un papel inestimable a la hora de poner en contacto a las personas de sus comunidades con los servicios y recursos que necesitan, aumentando los conocimientos sobre salud y el apoyo social, y superando las barreras a la atención. Illinois cuenta con una amplia red de CHW que presta apoyo a clientes de todo el estado.

En reconocimiento del importante papel que desempeñan los CHW, la legislatura de Illinois, liderada por el Caucus Negro Legislativo de Illinois, ha tomado medidas para apoyar a la fuerza de trabajo de los CHW y a los clientes que ellos atienden. En 2014, Illinois aprobó la Ley de la Junta Asesora de Trabajadores de la Salud de la Comunidad, que creó una junta de 15 miembros compuesta por CHW, empleadores de CHW, organizaciones de capacitación de CHW y otros, con la tarea de desarrollar recomendaciones para un proceso de certificación para CHW.²

Más recientemente, el Caucus Negro Legislativo de Illinois redactó y la legislatura aprobó posteriormente la Ley de Certificación y Reembolso de los Trabajadores de Salud de la Comunidad en 2021, como parte de la Ley de Reforma de la Atención Médica y los Servicios Humanos de Illinois.³ La Ley crea nuevas oportunidades para que los servicios prestados por los CHW sean reembolsables por Medicaid, creando un flujo de financiación sostenible para los CHW en Illinois. Además, la ley ordena al Departamento de Salud Pública de Illinois que aplique las disposiciones clave de la ley relacionadas con la formación, la certificación y el reembolso, en colaboración con una asociación estatal que represente a los TCS. Aunque la aprobación de esta legislación es un paso importante, su aplicación requiere un desarrollo normativo adicional que determinará la forma que tomará esta ley. El desarrollo de estas regulaciones marca una importante oportunidad para apoyar a los CHW y mejorar el acceso a la atención en Illinois.

La Asociación de Trabajadores de la Salud de la Comunidad de Illinois es una asociación estatal que representa a los CHW. La ILCHWA, antes conocida como la Red Local de Trabajadores de la Salud de la Comunidad de Chicago, fue creada por un grupo de educadores de la salud en 2003. La misión de ILCHWA es unificar y representar la voz colectiva de sus miembros para defender, promover y sostener la fuerza de trabajo de CHW en todo Illinois. Con el fin de informar sus recomendaciones al IDPH, ILCHWA se ha asociado con el Centro para la Ley de Salud y la Innovación Política de la Facultad de Derecho de Harvard (CHLPI) para llevar a cabo una serie de mesas redondas con CHWs y otras partes interesadas sobre la aplicación de la Ley.

CHLPI aboga por reformas legales, reglamentarias y políticas para mejorar la salud de las poblaciones desatendidas, con un enfoque sobre las necesidades de las personas de bajos ingresos que viven con enfermedades crónicas y discapacidades. CHLPI trabaja con los consumidores, los defensores, las organizaciones comunitarias, los profesionales de la salud y los servicios sociales, los funcionarios del gobierno y otros para ampliar el acceso a la atención sanitaria de alta calidad; para reducir las disparidades de salud; para desarrollar la capacidad de defensa de la comunidad; y para promover sistemas de atención sanitaria más equitativos y eficaces. El CHLPI es un programa de enseñanza clínica de la Facultad de Derecho de Harvard y orienta a los estudiantes para que se conviertan en profesionales cualificados, innovadores y reflexivos, así como en líderes del derecho y la política de la salud pública.



PROCESO

Para honrar su compromiso con el desarrollo de políticas, estructuras y procesos liderados por la fuerza laboral de CHW,⁴ ILCHWA reconoció que sus contribuciones a esta Ley estarían incompletas sin una sólida contribución de la comunidad. En marzo y abril de 2022, ILCHWA y CHLPI organizaron cinco mesas redondas virtuales. Las mesas redondas reunieron a una variedad de partes interesadas, incluidos trabajadores de la salud de la comunidad, empleadores, instituciones de formación y organizaciones de proveedores y pagadores de atención médica. Las partes interesadas fueron seleccionadas a través de un contacto específico para garantizar una representación diversa de todo el estado en cada mesa redonda. ILCHWA y CHLPI buscaron acoger a la mesa una variedad de identidades geográficas, socioeconómicas, raciales, culturales, de género, de orientación sexual y de capacidad a través de la experiencia vivida por los participantes y las comunidades a las que sirven.

Una vez concluida la serie de mesas redondas, se analizaron las contribuciones de las partes interesadas para identificar los temas clave en materia de formación, certificación y reembolso. Estos temas se describen en la sección de resultados más adelante. Se han resumido por separado las principales recomendaciones para la futura aplicación de la ley.



RESULTADOS

FORMACIÓN

Los participantes reconocieron que hay una variedad de formatos de programas de formación que pueden ser eficaces y satisfacer las necesidades de los alumnos. Sin embargo, identificaron también temas comunes que deberían considerarse y abordarse en todos los programas de formación certificados. Los participantes de la mesa redonda proporcionaron información sobre el proceso de capacitación de los CHW, incluidos temas clave que deben incluirse en los programas de capacitación, los planes de estudio y los materiales recomendados, el formato del programa de capacitación y las oportunidades de educación continua.

Temas de formación y elección del plan de estudios

Los participantes formularon una serie de recomendaciones sobre los temas que debería abarcar cualquier programa de formación de CHW certificados. Estas recomendaciones de formación abordaron tanto **conjuntos de habilidades** específicas, incluidas las habilidades blandas y profesionales, como **áreas temáticas** sustantivas relacionadas con la salud. Los participantes también hicieron recomendaciones sobre los programas y recursos de formación de CHW actuales

Otra información de la mesa redonda:

- ✦ Las mesas redondas fueron virtuales y con subtítulos en directo. Uno de los debates se realizó en español.
- ✦ Las mesas redondas para la comunidad de CHW se celebraron fuera de horas de trabajo habitual y se financiaron con modestos estipendios.
- ✦ Entre los participantes había algunos miembros de ILCHWA, pero muchos no estaban afiliados a la organización.

que podrían servir de modelo para el desarrollo de las normativas de los programas de formación en el futuro.

Formación de conjuntos de habilidades. Varios participantes describieron el uso de las competencias básicas establecidas en el Proyecto de Consenso Básico del Trabajador de la Salud de la Comunidad (Proyecto C3)⁵ como base de varios programas de formación actuales y describieron estas competencias como el “estándar de oro” para la formación de los CHWs. Las competencias básicas del C3 abordan en gran medida el desarrollo de conjuntos de habilidades clave que son ampliamente aplicables al trabajo de los CHWs, independientemente de cualquier otra especialización en la materia. Estas competencias incluyen: habilidades de comunicación; habilidades interpersonales y de creación de relaciones; habilidades de coordinación y navegación de servicios; habilidades de creación de capacidades; habilidades de defensoría; habilidades de educación y facilitación; habilidades de evaluación individual y comunitaria; habilidades de alcance; habilidades y conducta profesional; evaluación e investigación; y base de conocimientos.

Los participantes también hablaron de otros conjuntos de habilidades que consideraban importantes para todos los TCS, independientemente de la especialización en la materia. Éstas incluían: habilidades de autocuidado; entrevistas motivacionales; compromiso basado en la fortaleza; habilidades tecnológicas, incluyendo cómo usar la tecnología en el campo y llevar a cabo sesiones remotas con los clientes; competencia y relevancia cultural y lingüística; formación sobre prejuicios implícitos; habilidades de documentación; y conocimiento del panorama de seguros de Illinois.

Formación en la materia. Los participantes describieron una amplia gama de áreas temáticas sustantivas en las que los CHWs pueden recibir formación, dependiendo de las necesidades de su función. La mayoría de los participantes parecieron estar de acuerdo en que los requisitos de formación en la materia deberían ser en gran medida flexibles, dependiendo del entorno de la práctica en el que el CHW se desempeñe. Sin embargo, hubo algunas áreas temáticas en las que algunos participantes consideraron importante que todos los CHW recibieran formación, por ejemplo: determinantes sociales de la salud; RCP y primeros auxilios; primeros auxilios en salud mental; atención informada sobre traumas; identificación de traumas, tráfico y abuso.

Otros temas que los participantes mencionaron que serían importantes para las oportunidades de formación, dependiendo de la especialidad de los CHW, fueron: educación y gestión de una serie de enfermedades crónicas (asma, diabetes, hipertensión, cáncer); coordinación de la atención; educación sobre COVID-19, incluida la educación en materia de vacunación; localización de contactos de COVID-19; nutrición; salud dental; salud conductual; salud mental y bienestar; educación sobre lactancia materna; cuestiones relativas a los jóvenes, a las personas mayores, a aquellas que no tienen vivienda o con vivienda insegura; violencia armada; asistencia en materia de transporte; y ayudas sociales y asistencia en materia de prestaciones.

Los participantes también señalaron que puede haber diferencias importantes relacionadas con el paisaje de la atención sanitaria o la cultura de la comunidad que pueden requerir una variación en la formación dependiente de la geografía. Afirmaron que los programas de formación deben ser flexibles para tener en cuenta estas diferencias de lugar.

Planes de estudio y materiales recomendados. Además de los recursos ya descritos, algunos participantes destacaron la formación en el Instituto de Salud Urbana Sinaí⁶ como otro programa “estándar de oro”. En concreto, destacaron cómo el SUHI se asegura de que los CHW con experiencia estén “integrados” en todos los niveles de la formación y el enfoque en las oportunidades de experiencia práctica. Los participantes también hablaron favorablemente de las formaciones que utilizan el modelo ECHO.⁷ Uno de los participantes mencionó el libro de texto *Foundations for Community Health Workers*⁸ como un importante recurso de formación. Estos recursos pueden ser

puntos de partida útiles para el diseño y la evaluación del plan de estudios. Sin embargo, la falta de consenso entre los participantes indica que hay que seguir trabajando en el desarrollo de una formación de trabajadores de la salud de la comunidad que satisfaga adecuadamente todas las necesidades.

Formato de la formación

Liderazgo de los CHW. Varios participantes mencionaron la importancia de garantizar que todas las capacitaciones sean dirigidas por personas que tengan experiencia como CHW. Señalaron que esto era importante para que los alumnos aprendieran de líderes con experiencia de primera mano, y describieron también la importancia de validar la experiencia de los CHW en el desarrollo de los programas de formación, la experiencia vivida por las personas que trabajan como CHW y su conexión con las comunidades a las que sirven, en lugar de suponer que personas que no son CHW están calificadas para formar a aquellas que se incorporan a la profesión.

Accesibilidad. Los participantes destacaron la importancia de garantizar que los programas de formación sean lo más accesibles posible para los interesados en convertirse en CHW. Las consideraciones clave de accesibilidad incluyeron el coste de la formación, las horas y los lugares donde se imparten las formaciones, el acceso al idioma y los requisitos de educación formal.

Varios participantes citaron la preocupación por el costo de la formación y dijeron que los costos elevados para los alumnos disuadirían de participar. Solicitaron que los costes de formación sean gratuitos o estén fuertemente subvencionados por el Estado o los empleadores, incluso para las formaciones básicas y más avanzadas, señalando también que las formaciones deberían celebrarse en días y horarios que permitan asistir al mismo tiempo que cumplen con sus obligaciones laborales y familiares. Un participante recomendó que las formaciones se celebraran en zonas comunitarias de fácil acceso, como parques y centros comunitarios, para garantizar que las personas con opciones de transporte limitadas puedan asistir. Otros participantes también recomendaron las opciones de aprendizaje a distancia, incluido el aprendizaje asincrónico para al menos algunos de los requisitos de formación de los trabajadores sociales, como una forma de superar los problemas de transporte y los conflictos de horarios. Las recomendaciones relacionadas con las opciones de aprendizaje remoto y asíncrono se discuten más adelante.

Los participantes en la mesa redonda mencionaron la importancia de la accesibilidad lingüística en la formación eficaz de los trabajadores sociales. Dijeron que los materiales de formación pueden estar escritos a veces en un nivel de lectura demasiado avanzado para los alumnos y que estos materiales deben crearse para garantizar el acceso independientemente del nivel de lectura. Un participante destacó el valor de las ayudas visuales y los medios de formación alternativos, como los vídeos, para ayudar a superar estos retos. Algunos participantes de habla hispana también señalaron que los cursos de formación no suelen ofrecerse en español. Cuando las formaciones se ofrecen en español, indicaron que a menudo el español utilizado en los materiales de formación puede ser muy formal o de una región de habla hispana diferente (por ejemplo, España), lo que hace que el idioma sea poco familiar e inaccesible. Los participantes recomendaron que se exija a los programas de formación que cumplan ciertas normas de acceso al idioma.

“Algunos de nosotros asistimos a la escuela, otros no. Hay que tener en cuenta que muchos trabajadores comunitarios de la salud, tal vez llegaron a sexto grado en México o en sus países, tal vez se graduaron de sexto grado, o sea que la capacitación tiene que adecuarse a las personas que están capacitando.”

- Participante en la mesa redonda

Los requisitos de educación formal se citaron como una barrera para la participación en los programas de formación de CHW. Los participantes señalaron que algunos programas de formación mantienen requisitos de titulación, normalmente un diploma de secundaria o GED. Señalaron que actualmente hay CHW que no terminaron la escuela secundaria y que este requisito formal no es necesario para ser eficaz como CHW. Además, los participantes dijeron que exigir a los trabajadores sociales en formación que obtengan estas credenciales supondría una barrera, tanto porque muchas personas no se sienten cómodas volviendo a la escuela más tarde en su vida como por el costo asociado a la falta de trabajo para completar su título. Sin embargo, algunos dijeron que debería exigirse un diploma de secundaria o un GED. Los participantes señalaron que los requisitos inflexibles de identificación pueden ser innecesariamente gravosos para algunos CHW, y que no debería haber ningún requisito de ciudadanía para participar en la formación. Agregaron que los requisitos de comprobación de antecedentes deben aplicarse de forma justa, de manera que no se excluya categóricamente a las personas que hayan tenido una relación previa con el sistema de justicia penal.

Aprendizaje experimental. En todas las mesas redondas, los participantes hicieron hincapié en la importancia de las oportunidades de aprendizaje experimental para los aprendices de CHW, incluyendo el seguimiento, el trabajo práctico con clientes bajo la supervisión de un CHW experimentado y las demostraciones en vivo. Los participantes de CHW que tuvieron aprendizaje experimental como parte de su propia formación dijeron que se beneficiaron de la oportunidad, porque les permitió sentirse apoyados y les dio la oportunidad de hacer preguntas mientras participaban en el trabajo. Otros que no tuvieron aprendizaje experimental como parte de su formación dijeron que se habrían sentido más preparados para comenzar su trabajo si se les hubiera dado esa oportunidad. Algunos participantes señalaron que las oportunidades de aprendizaje experimental, como el seguimiento, pueden ayudar a los aprendices de CHW a decidir si la profesión es adecuada para ellos, antes de completar su formación y obtener la certificación, que son procesos que requieren muchos recursos. El aprendizaje experimental también es una forma importante de que los formadores evalúen la preparación de los trabajadores sociales en formación.

“Cuando la gente sale a trabajar de verdad, entiende lo bueno, lo malo y lo feo de todo esto, pero no se escandaliza por ello. Están preparados para ello.”

- Participante en la mesa

Algunos participantes señalaron que ciertas oportunidades de aprendizaje por experiencia pueden adoptar la forma de prácticas más sólidas o de prácticas externas. Aunque el aprendizaje por experiencia tiene muchos beneficios, advirtieron que las prácticas en las que los trabajadores sociales en formación dependen de una organización anfitriona para realizar el trabajo necesario, y a las que deben dedicar una cantidad significativa de tiempo, deberían ser remuneradas. Las oportunidades de pasantías y prácticas externas no remuneradas pueden ser un obstáculo para la participación en la formación de CHW debido a la pérdida de oportunidades de trabajo. Hubo cierto desacuerdo entre los participantes en cuanto a si una versión más intensiva en tiempo de la oportunidad de aprendizaje experimental –una pasantía, una práctica externa o una práctica– debería ser un componente obligatorio u opcional del proceso de formación.

Aprendizaje a distancia y asíncrono. Los formatos de formación de CHW han cambiado significativamente desde el inicio de la pandemia de COVID-19, y muchos programas de formación se han trasladado parcial o totalmente a Internet. Los participantes expresaron sentimientos encontrados sobre los retos y las oportunidades asociadas al aprendizaje a distancia. Algunos participantes destacaron el mayor alcance que ofrecía el aprendizaje a distancia, haciendo más factible la participación en la formación de personas que de otro modo no habrían podido hacerlo por problemas de transporte o de horario. Un participante afirmó que el aprendizaje a distancia aumenta el acceso a la formación en las zonas más remotas del estado, donde las formaciones

presenciales pueden no estar disponibles. En relación con esto, las opciones asíncronas, como las lecciones pregrabadas en vídeo, permiten a los alumnos de CHW completar al menos parte de su formación en su propio tiempo, aumentando aún más el acceso y la flexibilidad.

Sin embargo, los participantes también describieron los desafíos del aprendizaje a distancia. Las opciones remotas y asíncronas no permiten el tipo de conexión o el debate sólido asociado con el aprendizaje en persona, lo que varios afirmaron que es fundamental para el trabajo altamente interpersonal para el que están capacitados los TCS. También significa que los formadores no tienen la misma oportunidad de observar a los alumnos y proporcionarles una retroalimentación directa. Además, los CHW en formación no siempre tienen una conexión fiable a Internet o el equipo necesario para facilitar el aprendizaje a distancia (por ejemplo, asistir a las sesiones con un teléfono en lugar de un ordenador portátil). Por último, las sesiones en Zoom u otras plataformas de vídeo pueden ser agotadoras tanto para los formadores como para los participantes, y puede ser un reto organizar sesiones que duren más de unas horas. En general, muchos participantes parecen estar de acuerdo en que algunas oportunidades de aprendizaje a distancia y asíncrono son beneficiosas, y que es deseable un equilibrio entre el aprendizaje a distancia y el presencial.

Oportunidades de formación continua

Numerosos participantes destacaron la importancia de crear oportunidades significativas para la educación continua como parte de cualquier nueva infraestructura de capacitación de CHW. Señalaron comúnmente la pandemia de COVID-19 como un ejemplo de por qué la educación continua es importante, tanto para garantizar que los CHW cambian de empleador o de entorno de práctica, pueden necesitar capacitaciones adicionales para asegurarse de tener la experiencia adecuada para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Los participantes también destacaron la importancia de las oportunidades de formación avanzada, que estarían asociadas a una certificación más avanzada. La oportunidad de ascender en la profesión de CHW fue un tema común en las mesas redondas. Los participantes dijeron que la oportunidad de ascender en la profesión era importante para garantizar que los TCS sintieran que tenían una trayectoria profesional en la profesión, lo que es importante para el fomento de la moral y la retención. Actualmente, estas oportunidades no siempre están disponibles. Los CHW avanzados también desempeñan un papel importante en la formación y supervisión de los CHW más jóvenes.

Recomendaciones: Formación

1. Debería exigirse un conjunto básico de requisitos de formación para todos los CHW, centrado en el desarrollo de habilidades, y deberían proporcionarse directrices flexibles para la formación relativa a temas sustantivos específicos.
2. Los CHW con experiencia deben estar representados entre los dirigentes de todos los programas de formación certificados.
3. Los programas de formación deben ofrecerse a los aprendices de CHW a bajo costo o sin costo alguno.
4. Los programas de formación deben ofrecerse durante las tardes y los fines de semana y ofrecerse en lugares accesibles.

Recomendaciones: Formación (continuado)

5. Los programas de formación deben ofrecerse en los idiomas más hablados en la región del programa.
6. Los materiales de formación en cualquier idioma deben cumplir criterios de nivel de lectura predefinidos.
7. Las oportunidades de formación no deben exigir un nivel concreto de educación formal, como un diploma de secundaria/GED.
8. Los programas de formación no deben incluir un requisito de ciudadanía o residencia legal.
9. Los programas de formación deben incluir un componente de aprendizaje experimental.
10. Los programas de formación certificados deben permitir algunas opciones de aprendizaje a distancia y asíncronas, al tiempo que equilibran la necesidad de oportunidades presenciales.
11. Los CHW certificados deben tener la oportunidad de aprender nuevas habilidades a través de la formación continua.
12. Los CHW certificados deben tener la oportunidad de obtener certificaciones avanzadas mediante formación adicional.

CERTIFICACIÓN

Los participantes en la mesa redonda reconocieron la importancia de un nuevo proceso de certificación, tanto para garantizar servicios de atención sanitaria coherentes y de alta calidad para los clientes como para establecer la credibilidad de la profesión de CHW. Destacaron una serie de temas importantes que deben considerarse en el desarrollo de dicho proceso de certificación.

Evaluación

Los participantes reconocieron que todo proceso de certificación requiere algún tipo de evaluación para garantizar que los CHW certificados cumplan los criterios necesarios. Plantearon también una serie de consideraciones que les gustaría que se tuvieran en cuenta como parte de cualquier proceso de evaluación de este tipo:

Habilidades blandas. A lo largo de los debates de la mesa redonda, los participantes hicieron hincapié en la importancia de las denominadas habilidades blandas para garantizar que un CHW tenga éxito en su función, como la capacidad de escuchar, la capacidad de establecer relaciones, la compasión y la pasión por el trabajo. Señalaron además que estas habilidades y cualidades marcan una diferencia significativa en la eficacia de un CHW, pero las evaluaciones tradicionales a menudo no pueden captar este tipo de cualificaciones. Algunos participantes recomendaron que la evaluación incluya una evaluación cualitativa, como el seguimiento, que permita evaluar este tipo de habilidades.

Evaluaciones alternativas. Muchos participantes expresaron su preocupación por el hecho de que no

“Si haces el trabajo, también tienes que comprometerte a hacerlo con un sentido de integridad y de colaboración y fortalecimiento. Porque si hacemos daño mientras hacemos el trabajo comunitario, no somos diferentes de cualquier otro proveedor.”

- Participante en la mesa redonda

todas las personas rinden bien en las evaluaciones o pruebas tradicionales, que suelen ser escritas y cronometradas. Además, hicieron hincapié en que este tipo de formato puede no evaluar adecuadamente las habilidades que son más importantes que un CHW demuestre (como las habilidades blandas descritas anteriormente). Por razones similares relacionadas con la evaluación de las habilidades blandas, recomendaron que las técnicas de evaluación alternativas incluyan la evaluación a través del seguimiento o las evaluaciones orales.

Protocolos de exención [“grandparenting”]. Los participantes plantearon con frecuencia la importancia de honrar la experiencia profesional de los CHW que han estado trabajando en el campo hasta la fecha, antes de la implementación de este nuevo proceso de certificación. Indicaron que exigir a los CHW actuales que se sometan a un proceso de formación y certificación totalmente nuevo sería un reto, y probablemente llevaría a CHW altamente calificados a no completar el nuevo proceso de certificación. Por lo tanto, los participantes enfatizan que debe haber algún tipo de protocolo de exención, que acredite a los CHW por su experiencia profesional (incluida la experiencia voluntaria) y les permita omitir o “aprobar por examen” ciertos requisitos de formación y certificación. Aunque los participantes reconocieron que incluso los CHW con experiencia deben estar suficientemente calificados para obtener la certificación, dijeron que el proceso debe ser lo suficientemente flexible como para permitir diferentes vías de certificación.

Recursos existentes. Varios participantes hablaron de una rúbrica que se ha estado desarrollando dentro de la comunidad de CHW de Illinois, que evaluaría de forma holística la competencia de los CHW.⁹ Recomiendan que esta herramienta se integre e implemente como parte del nuevo proceso de certificación.

Priorizar la experiencia vivida

Los participantes destacaron la importancia de la experiencia vivida por los CHW para que sean eficaces en su función. Los CHW son eficaces en lo que hacen porque son miembros de las comunidades a las que sirven, con experiencias vividas similares. Dijeron que esto debe considerarse como parte del proceso de certificación. La experiencia vivida mutuamente es un aspecto que permite a los CHW desarrollar conexiones y mantener la confianza de la comunidad. La experiencia vivida, por lo tanto, debería considerarse una ventaja para los CHW que buscan la certificación. La experiencia vivida tampoco debería contar en contra de un CHW que busque la certificación (por ejemplo, no se debería descalificar a alguien para la certificación si tiene experiencia con el sistema de justicia penal, cuando esa experiencia puede ayudarle a relacionarse con sus clientes y a servirles).

Oportunidades de progreso

Al igual que los participantes describieron la necesidad de oportunidades de formación para diferentes niveles de CHW, también describieron la necesidad de diferentes niveles de certificación, distinguiendo a los CHW con una certificación básica de los que tienen una certificación más avanzada. Las oportunidades de certificación avanzada son importantes para desarrollar la experiencia en el campo y para garantizar que haya CHW con experiencia que puedan facilitar la formación y desempeñar un papel de supervisión. Los participantes también indicaron que permitir a los CHW la oportunidad de avanzar dentro de la profesión era importante para que sintieran que tenían un futuro en la fuerza de trabajo, promoviendo una moral fuerte y la retención. Los participantes señalaron que debería haber requisitos de experiencia de algún tipo para que los CHW pudieran obtener certificaciones más avanzadas. Algunos participantes también se mostraron a favor de la posibilidad de obtener certificaciones especializadas en una materia, lo que permitiría a los CHW demostrar su experiencia en una materia concreta.

“Decían que no podían admitir a personas que no tuvieran el GED. Somos madres que trabajan en un programa. Nos dieron el trabajo como voluntarias. Y muchas de nosotras no terminamos la escuela. Estábamos muy tristes. Dijimos que no tenemos la escuela, pero tenemos la experiencia. Esto es lo que hacemos, estamos recorriendo las calles junto a la gente.”

- Participante en la mesa redonda

del proceso de certificación. Estas preocupaciones incluían: el costo para los CHW; los requisitos de educación formal; los requisitos de comprobación de antecedentes o las prohibiciones asociadas a arrestos, cargos penales o condenas anteriores; los requisitos de ciudadanía o residencia; la accesibilidad del idioma; y los compromisos de tiempo asociados a la certificación, además de los requisitos de formación.

Organismo certificador

Some participants said that certifications for CHWs and training programs should be issued with the input of various professionals, including: current CHWs; health care professionals, including physicians and nurses; and representatives from community organizations that employ CHWs.

Accesibilidad

Al igual que con la formación, los participantes expresaron su preocupación por la accesibilidad

Recomendaciones: Certificación

1. Los procesos de certificación deben tener en cuenta y acreditar las habilidades blandas necesarias asociadas a la profesión de CHW.
2. Los procesos de certificación deben considerar formatos de evaluación alternativos, que no se basen en exámenes escritos y cronometrados.
3. Los procesos de certificación deben acreditar a los CHW por su experiencia en la profesión antes de la implantación de la certificación estatal, a través de protocolos de exención.
4. Los procesos de certificación deben tener en cuenta y dar crédito a las experiencias vividas por los CHW que buscan la acreditación. Las normativas no deben crear intencionada o inadvertidamente barreras para los CHW basadas en sus experiencias vividas.
5. Los procesos de certificación deben crear oportunidades de ascenso dentro de la profesión.
6. Las partes interesadas de toda la comunidad de CHW deberían tener una aportación significativa en las determinaciones de acreditación.
7. La certificación debe ser de bajo costo o sin costo para los CHW.
8. Los materiales de certificación deben ofrecerse en los idiomas más hablados en la región del programa.
9. Los materiales de certificación en cualquier idioma deben cumplir los criterios de nivel de lectura predefinidos.
10. La certificación no debe exigir un nivel determinado de educación formal, como un diploma de secundaria/GED.
11. La certificación no debe incluir un requisito de ciudadanía o residencia legal.

REEMBOLSO

Los participantes de la mesa redonda se mostraron entusiasmados con las oportunidades de financiación sostenible que presenta el reembolso de Medicaid, pero también expresaron algunas preocupaciones sobre la logística y la infraestructura de la nueva asociación. Destacaron la importancia de una estructura de facturación de Medicaid flexible y adaptable que incorpore una amplia variedad de actividades de los CHW y complemente otras fuentes de financiación de los CHW.

Servicios facturables

En los debates sobre qué actividades de los CHW deberían ser reembolsables en el marco de Medicaid, los participantes plantearon lo siguiente:

Creación de confianza y relaciones. Los participantes destacaron con mayor frecuencia el trabajo que realizan los CHW para establecer relaciones de confianza con los clientes y las comunidades a las que sirven. Muchos compartieron sus propias experiencias de conexión con los clientes, y cómo esa conexión condujo a una atención preventiva más apropiada y eficaz.

“Me encanta establecer una conexión con nuestros pacientes y con los miembros de la comunidad y con las personas a las que atendemos, y eso es todo lo que se necesita para derribar esa barrera y crear una forma de confianza en la que [...] te dejen entrar en su espacio y puedas atenderles y proporcionarles la atención sanitaria que realmente necesitan. Porque la atención sanitaria no es siempre ‘Bien, asegúrate de tomar tus recetas y medicamentos’, porque muchas veces eso no es lo que quieren, sino que es más bien esa conexión.”

- Participante en la mesa redonda

Educación. Muchos participantes expresaron la importancia del reembolso por la educación de los clientes, tanto en entornos grupales como individuales. Indicaron que a menudo dirigían talleres o clases centradas en temas concretos para grupos comunitarios más amplios, pero que también realizaban una educación más personalizada durante las citas con clientes individuales.

Navegación y coordinación. Varios participantes destacaron el trabajo que realizan los CHW para conectar a los clientes con los recursos necesarios dentro de las entidades sanitarias y la comunidad. Ayudar a los clientes a inscribirse en los beneficios públicos, garantizar la navegación efectiva de los beneficios del seguro y conectar a los clientes con los recursos necesarios en la comunidad fueron identificados como partes sustanciales y que consumen mucho tiempo de las funciones de los CHW.

Planificación del alta y derivación en circuito cerrado. Varios participantes expresaron la importancia de la compensación por las derivaciones y la coordinación en torno al alta de los clientes de los centros médicos, destacando que la compensación debe extenderse al trabajo que sigue al alta, incluidas las derivaciones de circuito cerrado y la comunicación de seguimiento con los clientes dados de alta.

“Trabajar con los pacientes que reciben el alta, creo que es esencial, ¿verdad? Asegurarse de que tienen las herramientas y las conexiones que necesitan para que no sean visitantes frecuentes []. Creo que sería algo esencial, importante, que podría ser reembolsado.”

- Participante en la mesa redonda

““[S]i estás totalmente financiado por una subvención y sientes que esa financiación [es] estable... para qué buscar relaciones más complicadas? La mayoría de nuestros asesores de salud y de investigación han sufrido daños en los sistemas y no quieren volver a hacerlo...”

- Participante en la mesa redonda

Logística de facturación

Flexibilidad. Los participantes de todas las mesas redondas reiteraron que, dado el amplio y variado trabajo de los CHW, la facturación de Medicaid debe ser flexible para ser eficaz. Algunos CHW expresaron su preocupación por el hecho de que los límites de tiempo o las categorías de codificación estrictas podrían obstaculizar su capacidad para proporcionar el tipo de atención que requieren los clientes o, más probablemente, pondrían a los CHW en la posición de proporcionar atención no compensada cuando las

necesidades de los clientes superaran los límites de los servicios facturables.

Del mismo modo, los participantes expresaron la importancia de una estructura de facturación adaptada a las diversas estructuras organizativas de las agencias que emplean a los CHW. Señalaron que los CHW pueden ser empleados, contratistas independientes o voluntarios y que son compensados por las agencias de muchas maneras diferentes. Aunque se mostraron generalmente optimistas sobre las oportunidades de financiación sostenible creadas por el reembolso de Medicaid, no estaban dispuestos a comprometer la flexibilidad que hace que el trabajo de los CHW sea único y eficaz.

Capacidad. Los participantes indicaron algunas preocupaciones sobre la infraestructura y las barreras logísticas de la facturación a Medicaid. Muchas organizaciones que utilizan a los CHW están financiadas actualmente con subvenciones o con proyectos piloto, y algunos participantes expresaron su duda sobre si debían buscar relaciones de contratación con las que sus agencias tuvieran menos experiencia. Los participantes reconocieron los beneficios que la facturación a Medicaid proporcionaría a sus organizaciones pero, sin tener una idea clara de los costos implicados, abordaron la logística con precaución.

Además de su propia disposición para asociarse con las entidades de atención médica, los participantes también destacaron la importancia de garantizar que las entidades de atención médica estén preparadas para utilizar el acceso ampliado a los servicios de CHW. La educación de los pagadores y los proveedores para garantizar servicios de CHW eficaces y adecuados puede ser un componente importante de la implementación.

“Definitivamente no hemos facturado a Medicaid porque nos preocupa mucho, no creo que tengamos la infraestructura necesaria para tratar de manejar eso directamente...”

- Participante en la mesa redonda

“El tiempo de un médico, de un enfermero avanzado, es muy valioso. Tienen muchos, muchos pacientes y no pueden estar persiguiendo a los pacientes, así que ahí es donde entramos nosotros. Somos los que hacemos el seguimiento de los pacientes [...] Lo que hacemos es aliviarles la carga de trabajo.”

- Participante en la mesa redonda

Supervisión

Al hablar de la disposición de la ley que exige que los servicios de CHW reembolsables por Medicaid sean supervisados por un proveedor de programas médicos inscrito, los participantes plantearon una serie de preguntas sobre la naturaleza de esta supervisión. Las opiniones de los participantes sobre la independencia de los CHW y la frecuencia del contacto con los supervisores variaron ampliamente en función de la naturaleza del trabajo y la capacidad de la organización; algunos sugirieron controles diarios y otros indicaron que preferían informes semanales o mensuales.

Los participantes estaban ansiosos por ver que este requisito de supervisión se utilizara como una oportunidad para avanzar en la carrera dentro de la profesión de CHW. Si las organizaciones de CHW pudieran inscribirse como proveedores del programa y los CHW más experimentados se colocaran en funciones de supervisión, la estructura fomentaría la movilidad ascendente al tiempo que proporcionaría el beneficio de supervisores con conocimientos para los CHW más jóvenes. Los participantes expresaron una fuerte preferencia por supervisores con experiencia previa como CHW. Si las organizaciones de CHW no son elegibles para supervisar a los CHW en el marco de Medicaid y los supervisores deben ser aquellos que desempeñan funciones de atención médica más tradicionales, los participantes expresaron su deseo de operar en un entorno de colaboración basado en el equipo.

Otras fuentes de financiación

Aunque los participantes se mostraron entusiasmados con las oportunidades adicionales creadas por el reembolso de Medicaid, destacaron la importancia continua de otras fuentes de financiación para los servicios de los CHW. Dadas las barreras que pueden impedir que los CHW obtengan la certificación, los participantes señalaron que el reembolso de Medicaid puede no ser una opción disponible para toda la fuerza de trabajo de los CHW. Aunque seguirá siendo necesario que los CHW que no obtengan la certificación presten servicios que no sean facturables a Medicaid, algunos participantes expresaron su preocupación de que los financiadores puedan interpretar erróneamente la nueva cobertura de Medicaid como que las subvenciones y los proyectos piloto ya no son necesarios.

A varios participantes también les preocupa que una dependencia excesiva del reembolso de Medicaid perjudique a los clientes que no reúnen los requisitos para recibir atención a través de Medicaid. En particular, los participantes expresaron su preocupación por la atención a los clientes que están excluidos debido a su condición de inmigrantes o cuyos ingresos los dejan fuera de la elegibilidad de Medicaid. Otras fuentes de financiación para los CHW siguen siendo vitales para satisfacer las necesidades de las poblaciones que no son elegibles para Medicaid.

Recomendaciones: Reembolso

1. Debe proporcionarse asistencia técnica a los CHW y a las organizaciones de empleadores para apoyar el desarrollo de la infraestructura y la creación de asociaciones con las entidades de atención sanitaria.
2. El IDPH debería desarrollar una categoría de proveedor registrado del programa médico que permita a CHW experimentados y certificados actuar como supervisores.
3. Los servicios facturables deben incluir la navegación del paciente, la educación individual y de grupo, la gestión de casos, la planificación y coordinación del alta, las derivaciones de circuito cerrado y la creación de relaciones con los clientes.
4. La facturación debe estructurarse de manera que reembolse a los CHW por los servicios que prestan sin restringir indebidamente la flexibilidad de su trabajo.
5. Reconociendo que no todos los CHW serán elegibles para recibir el reembolso de Medicaid, y que no todos los habitantes de Illinois que necesitan servicios de CHW son elegibles para Medicaid; el reembolso de Medicaid debe complementar, pero no suplantar, otras fuentes de financiamiento para los servicios de CHW.

CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PASOS

Estas mesas redondas ofrecen una visión importante sobre cómo los funcionarios estatales pueden implementar políticas que apoyen a los CHW y a otras partes interesadas en todo Illinois. Los resultados de estas discusiones destacan la importancia y el valor de los requisitos estandarizados de capacitación y certificación y las nuevas oportunidades de reembolso, a la vez que demuestran la diversidad de la comunidad de CHW y las consideraciones específicas que harán que estas nuevas políticas sean exitosas.

ILCHWA espera que estas recomendaciones informen el proceso de regulación que implementa la Ley de Certificación y Reembolso de los Trabajadores de Salud de la Comunidad, de una manera que sea dirigida por y sirva a las necesidades de los CHW y las comunidades en las que trabajan. La ILCHWA agradece los comentarios y las preguntas en ilchwa2018@gmail.com, y espera que este informe forme parte de una conversación y colaboración continuas con la comunidad de CHW.

NOTAS FINALES

- ¹ Community Health Workers, American Public Health Association, perma.cc/AEJ8-Q5VP.
- ² Il. Community Health Worker Advisory Board Act, 20 ILCS 2335 (2014), perma.cc/43TK-VHXP.
- ³ Il. Community Health Worker Certification and Reimbursement Act, 410 ILCS 67 (2021), perma.cc/G4B2-KJ8G.
- ⁴ Hoja informativa: Community Health Workers in Illinois, Illinois Community Health Workers Association (2021), perma.cc/R5TA-2CHJ.
- ⁵ Proyecto de consenso del núcleo de CHW (2018), perma.cc/BSV8-PJM4.
- ⁶ Center for CHW Research, Outcomes, and Workforce Development, Sinai Urban Health Institute (2021), perma.cc/NP86-HWTP.
- ⁷ Por ejemplo, Community Health Worker Echo, Southern Illinois University, perma.cc/87XX-R5PC.
- ⁸ Foundations for Community Health Workers (Timothy Berthold ed., 2ª ed. 2016).
- ⁹ En el archivo de los autores.



Mesas redondas sobre Trabajadores de la Salud de la Comunidad de Illinois: Recomendaciones para la Ley de Certificación y Reembolso de los Trabajadores de la Salud de la Comunidad

©2022