

Community partner Medicaid waiver meeting 2 English & Spanish Recommendations and challenges

Segunda junta con socios comunitarios: Exención de Medicaid
recomendaciones y desafíos en español e inglés

La traducción en español será color negro/Spanish translation will be in Black

For people after they have a baby. Full pregnancy benefits/extend Medicaid coverage through the first year postpartum. So much falls through the cracks when coverage ends so soon.

Para las personas después de tener un bebé: Hay que mantener todos los beneficios del embarazo bajo Medicaid/ o extender la cobertura de Medicaid hasta el primer año posparto. Se pierden muchas cosas cuando la cobertura termina tan pronto

There are delays in getting enrolled on OHP when clients have out of state coverage. Ending/cancelling Medicaid is not an easy process and it delays people in getting care moving into Oregon or when people move out of state. Call centers have a high call volume, are generally open when OHP members work and clients can't get through phone systems. An example was shared where an OHP Assister at a clinic in Central Oregon spent 6 hours assisting someone with cancelling their out of state Medicaid so they could access their benefits here in Oregon.

Hay retrasos en inscribirse para el Plan de Salud de Oregon (OHP, por sus siglas en inglés) cuando los clientes tienen cobertura activa fuera del estado. Terminar o cancelar Medicaid no es un proceso fácil y crea retrasos en los servicios de atención médica que ocupan las personas cuando se mudan a Oregon o cuando las personas se mudan fuera del estado. Los centros de llamadas tienen un gran volumen de llamadas, generalmente están abiertos en los horarios de trabajo de miembros del OHP y por lo tanto no pueden comunicarse con los sistemas telefónicos. Un ejemplo que se compartió fue el de un asistente del OHP en una clínica del Centro Oregon que estuvo ayudando a alguien por 6 horas para cancelar su Medicaid fuera del estado para que pudieran acceder a sus beneficios aquí en Oregon.

Its challenging to get OHP members to participate in Community Advisory Council (CACs). Possibly a 'Townhall' or online survey link for feedback.

Es difícil lograr que los miembros del OHP participen en el Consejo Asesor de la Comunidad (CAC, por sus siglas en inglés). Idea: posiblemente un foro comunitario o un enlace para una encuesta en línea.

Listening sessions work for some communities. Now that we have been doing meetings virtually, that has worked for the communities that CANN (COFA Alliance National Network) serves.

Los eventos comunitarios donde escuchamos a la comunidad funcionan para algunas comunidades. Ahora que hemos estado haciendo reuniones virtualmente, eso ha funcionado para las comunidades a las que sirve CANN (COFA Alliance National Network, por sus siglas en inglés).

Extend surveys to community and faith leaders so they can discuss things with their communities and gain good ideas for areas of concern and where progress can be made.

Hay que enviar las encuestas a líderes comunitarios y religiosos para que puedan compartir la información con sus comunidades y obtener buenas ideas sobre áreas de interés y donde se puede mejorar.

People who should have their voices heard may not always have the time/ capacity to go to a meeting to discuss CCO investment. Having simple surveys with desires, in friendly lower literacy language, would be good.

Existe la posibilidad que las personas que deberían hacer oír su voz no siempre tengan el tiempo o la capacidad para ir a una reunión para discutir la inversión de las CCO. Sería bueno tener encuestas sencillas con secciones para compartir deseos, en un lenguaje que sea cultural y lingüísticamente apropiado.

Provide community members more outlets to weigh in on issues.

Hay que proveer a los miembros de la comunidad más oportunidades para opinar sobre las preocupaciones o problemas.

In future meetings: include examples of what those investments have been in the past, and ideas for the future.

En juntas futuras: incluir ejemplos de las inversiones que ya se han hecho e ideas para el futuro.

OHA needs to include small community organizations for community feedback

OHA necesita incluir pequeñas organizaciones comunitarias para obtener comentarios/retroalimentación de la comunidad.

There are delays at Oregon Department Human Services (ODHS) when they process CCO changes.

Hay retrasos en el Departamento de Servicios Humanos de Oregon (ODHS, por sus siglas en inglés) cuando se procesan cambios de Organización de Atención coordinada (CCO, por sus siglas en inglés)

Community partners want a dedicated phone line at ODHS, staffed up to assist clients with barriers who are disproportionally impacted, under insured or more likely to be uninsured. This phone line was removed from ODHS against the recommendation of community partners across Oregon.

Los socios comunitarios quieren una línea telefónica dedicada en ODHS, que tenga personal para apoyar a los clientes con las barreras que desproporcionadamente los impactan, se encuentran con un seguro que no cubre lo suficiente o sea más probable que no tengan seguro. Esta línea telefónica se eliminó de ODHS en contra de la recomendación de los socios comunitarios a través de Oregon.

The network of Open Card providers of services in Oregon is very limited for Native Americans. Tribal Care Coordination through Care Oregon does an admirable job, but we really need to see an expansion of medical providers that accept that payment option for natives.

La red de proveedores de servicios de “Tarjeta Abierta” (FFS, por sus siglas en inglés) en Oregon es muy limitada para los nativos americanos. Coordinación de cuidados tribales a través de Care Oregon hace un trabajo admirable, pero realmente necesitamos ver una expansión de proveedores médicos que acepten esa opción de pago para los nativos.

Clients enrolled in CAWEM or open card need the option to be in a CCO for improved coverage and coordination e.g. access to [health-related services](#).

Los clientes inscritos en CAWEM o Tarjeta Abierta necesitan la opción de estar en una Organización de Atención Coordinada (CCO, por sus siglas en inglés) para mejorar la cobertura y la coordinación, por ejemplo: acceso a [servicios relacionados con la salud](#) .

THWs and Medicare is a barrier for small community-based organizations. General billing and reimbursement issues overall: Without a substantial billing operation, we are unable to bill Medicare (and then be rejected so we can bill OHP).

Problemas generales de facturación y reembolso en general: Los Trabajadores Comunitarios/tradicionales de salud (THW, por sus siglas en inglés) y Medicare son una barrera para las organizaciones comunitarias pequeñas. Sin una operación de facturación sustancial, no podemos facturar a Medicare (y luego son rechazados para que podamos enviar las facturas al OHP)

Provide an incentive for healthcare providers to use in-person interpreters over iPad or telephone.

Se debería proveer un incentivo para que los proveedores de atención médica utilicen intérpretes en persona en lugar de iPad o teléfono.

Make it easier for Traditional Health Care Workers (THWs) to also serve as interpreters, particularly outside a clinic setting.

Facilitar que los Trabajadores Comunitarios/tradicionales de salud (THW, por sus siglas en inglés) también sirvan como intérpretes, especialmente fuera del entorno de una clínica.

Diversify the providers pool and create opportunities to recruit and retain bilingual bicultural health care workers. I am referring to all other languages that are representative of Oregon's residents or representative of community members that are seeking health care services.

Deberíamos diversificar el grupo de proveedores y crear oportunidades para encontrar y retener trabajadores de salud bilingües y biculturales. Me refiero a todos los demás

idiomas que son representativos de los residentes de Oregon o representantes de los miembros de la comunidad que buscan servicios de atención médica.

And, if certification is required for interpretation as a THW/CHW, have OHA pay for that training. Our organizations don't do that so our hands are tied sometimes when clients want us to interpret for them.

Y, si se requiere certificación para la interpretación como THW / CHW, que OHA pague por esa capacitación. Nuestras organizaciones no hacen eso, por lo que a veces tenemos las manos atadas cuando los clientes quieren que les ayudemos con los servicios de interpretación

My first thought to enhance the health care workforce would be addressing education opportunities for individuals who want to become providers who represent the diverse cultures, gender identities and sexualities, etc.

Mi primer pensamiento para mejorar la fuerza laboral del cuidado de la salud sería mejorar las oportunidades de educación para las personas que desean convertirse en proveedores que representan las diversas culturas, identidades de género y sexualidades, etc.

You need to increase behavioral health providers that are culturally and linguistically diverse, particularly for children so that parents who may not speak English as a first language can participate in their child's care.

Aumentar los proveedores de salud del comportamiento que son cultural y lingüísticamente diversos, particularmente para los niños, Para que los padres que no hablan inglés como primer idioma puedan participar en el cuidado de sus hijos.

Don't force people into using phone/tablet interpreters or phone interpreters and then not let people access *in person* interpreters. Give choice in how people get their care and how people access their interpreter experience. This happens all the time for doulas—nobody wants an iPad interpreter when they're in labor!

No obligue a las personas a usar interprete por teléfono / tableta o solamente interpretes por teléfono y luego no elimine la opción de acceder interpretes en persona. Deje que las personas elijan como desean recibir atención médica y cómo la gente accede a su experiencia con el intérprete. ¡Esto le sucede todo el tiempo a las dulas- nadie desea un interprete en un iPad cuando están en trabajo de parto!

Community feedback from Community partners who asked us to communicate with them in Spanish (meeting in Spanish)

Comentarios de los socios de la comunidad de la junta con socios que solicitaron que nos comuniquemos con ellos en español (junta en español)

Please continue with low to no barriers for providing proof of income.

Continúe con el proceso de proveer comprobantes de ingresos con barreras bajas o nulas.

Incentivize people for focusing on preventative health care especially dental cleanings or consider requiring preventative care to keep health coverage. People in our communities only seem to use it during emergencies. There needs to be a bigger focus on preventative care or positive health actions.

Hay que proveer incentivos a las personas para que se centren en la atención médica preventiva, especialmente las limpiezas dentales, o hay que considerar la posibilidad de requerir atención preventiva para mantener la cobertura médica. La gente de nuestras comunidades parece usarlo solo durante emergencias. Debe haber un mayor enfoque en la atención preventiva o las acciones de salud positivas.

I appreciate the idea of any strategy that serves to facilitate services and reach those who have been left out and, on the other hand, improve and implement new services that the community requires.

Aprecio la idea de cualquier estrategia que sirve para facilitar los servicios y el alcance a aquellos que han quedado fuera, y, por otro lado, mejoran e implementan los nuevos servicios que la comunidad requiere.

Our communities need direct lines of communication. We need people to reach out to us.

Nuestras comunidades necesitan líneas de comunicación directas. Necesitamos que la gente se acerque a nosotros.

Oregon Health Authority (OHA) should be reaching out to clients not only by mail, but by phone or offering a variety of ways to reach out and ask clients what their

medical experiences are like and find out what their health care access experiences look like. Reaching out in a variety of ways is helpful for OHP members who don't know how to read or write. Therefore, a phone call can be more impactful.

Oregon Health Authority (OHA, por sus siglas en inglés) debe comunicarse con los clientes no solo por correo, sino también por teléfono u ofrecer una variedad de formas de comunicarse y preguntarles a los clientes cómo han sido sus experiencias médicas y averiguar cómo son sus experiencias de acceso a la atención médica. El comunicarse de diversas maneras es útil para los miembros del OHP que no saben cómo leer o escribir. Es por eso que una llamada telefónica puede ser más impactante.

As community partners, we can't locate a library of health navigation videos. We need access to health coverage navigation videos available in multiple languages to support health system navigation equitably.

Como socios comunitarios, no podemos ubicar una biblioteca de videos de navegación sobre salud. Necesitamos acceso a videos de navegación de cobertura de salud disponibles en varios idiomas para respaldar la navegación del sistema de salud de manera equitativa.

We've attempted to outreach by inviting people to come to us as community partners. They don't always respond to that, sometimes we need to go to them. We need more support to conduct outreach work to employers. We can do more by offering brief presentations at places of employment-meeting people where they're at.

Hemos intentado acercarnos, al invitar a las personas a que se acerquen a nosotros como socios comunitarios. No siempre responden a eso, a veces tenemos que acudir a ellos. Necesitamos más apoyo para llevar a cabo un trabajo de alcance a los empleadores. Podemos hacer más ofreciendo breves presentaciones en los lugares de empleo de personas para darles la opción de conectarse donde ellos se encuentran.

Begin Medicaid enrollment and evaluate people in prison/jail or at Oregon State Hospital as soon as possible. Expand the OHP to all children suffering from mental health conditions. Leverage federal funds to support a unified statewide mental health crisis system.

Comience la inscripción en Medicaid y evalúe a las personas en prisión / cárcel o en el Oregon State Hospital lo antes posible. Expandir el OHP a todos los niños que padecen



problemas de salud mental. Aprovechar los fondos federales para apoyar un sistema unificado de crisis de salud mental en todo el estado.

Continue to utilize Facebook live as an additional strategy to outreach.

Hay que continuar utilizando Facebook en vivo como una estrategia adicional para el alcance.