

Health rights defenders

Nine Health Consumer Centers in California help people get the health care they need

By Jean Tepperman

When Maria Elena Gomez's son Victor was 13, he started feeling "extreme pain" in his abdomen and experiencing bladder problems. Doctors found a kidney tumor and operated to remove it. Since Victor was enrolled in Medi-Cal and California Children's Services (CCS), a program for kids with special medical needs, Gomez was surprised and upset when she received a letter from a collection agency demanding payment for the surgery.

So Victor's doctor referred her to the Los Angeles Health Consumer Center (HCC). The staff there educated her on how to submit the bill and helped her get payment from CCS for the surgery—and follow-up visits. Victor still can't play rough sports, says Gomez, but he has been more active than before the surgery—and pain free!

Health Consumer Alliance

The Health Consumer Center that helped get Victor his operation is one of nine that make up California's Health Consumer Alliance (HCA), founded in 1999, to "help low-income people obtain essential health care." The centers, based in Legal Services offices:

- educate people about their health care rights
- go to bat for people who are having a hard time getting care or insurance
- identify and work on fixing problems in the health care system.

HCA is a coalition of 11 organizations led by the National Health Law Program with major funding from the California Endowment.

Getting insurance

Signing up: Almost 1 million children in California lack insurance, but many are eligible for public programs, says HCA Director Lorraine Jones. "Some start (enrolling), then never hear back or don't know how to proceed. We help track down what happens to their application," or just provide information about what they're eligible for.

Working out problems: Barbara Frankel, director of the L.A. center, tells the story of a child who lost Medi-Cal coverage when his mother left the state. His grandmother, who was caring for him, couldn't re-enroll him in Medi-Cal because she didn't have his birth certifi-



Health Consumer Centers' staff go out to many community events to tell people about their services.

cate. "We have a relationship with the (local Medi-Cal office)," says Frankel. "We convinced them to extract the information from the mother's case, got the child a Medi-Cal card, and in the process got the grandmother on Medi-Cal."

Including all children: Finding solutions for children not eligible for Medi-Cal or Healthy Families is tougher, but the Health Consumer Centers can sometimes connect them to low-cost private insurance programs or public health centers. And 10 counties now have Children's Health Initiatives (CHIs), committed to providing health care for all children.

Connecting to help

Outreach is central to the work of Health Consumer Centers, says Teresa Alvarado, director of the Fresno Center. "We're at community events, health fairs, community organizations, parent centers at elementary schools."

"We found we had to use different outreach for different ethnic groups," says Frankel. Not many Asian families were calling the center, so the HCC stationed staffers in Asian community organizations, to do in-person outreach. For Spanish speakers, they found, "the best way to reach people was radio."

Every Health Consumer Center has staff members who speak several languages and materials available in many more.

Keeping insurance

Health Consumer Centers also help keep families from "falling off" insurance, says Frankel. Programs sometimes cut families off because of computer problems or technical details in their annual income reports.

Antonia Leonetti of Burbank says her children were on Healthy Families for years, until they were cut off last spring. "They said they never got the

paperwork," Leonetti says, although "I kept faxing it and re-faxing it."

If families are still eligible, "we help them get reinstated," says Elizabeth Landsberg, director of the Sacramento center. "Many times it would just take a phone call, but sometimes we have to file for a 'fair hearing'—and go with them to the hearing."

"We have a relationship with the (local Medi-Cal office). We got the child a Medi-Cal card, and in the process got the grandmother on Medi-Cal."

**Barbara Frankel, director
LA HCA**

Getting care

"You're not going to have good outcomes because you have a card in your pocket," says Teresa Alvarado, director of the Health Consumer Center in Fresno. "You have to access the services."

When Kaiser started covering some kids not eligible for public insurance, Alvarado showed the parents which bus to take and went with them to the Kaiser orientation. "We encouraged every family to take a card, then took them to the reception area to make appointments for the kids. We told them, 'we're here to facilitate.'"

When insurers, public or private, refuse to pay for a particular service, says Landsberg, "we'll help (families)

file appeals, go with them to hearings, even sue if necessary."

Medical debt

Many people seek the help of Health Consumer Centers because they face medical bills they can't pay. HCA research, says Frankel, "found a very good percentage of people in medical debt actually had coverage or were eligible for Medi-Cal or Healthy Families." In those cases, HCCs may be able to persuade the insurance program to pay.

The L.A. center is now working to get Healthy Families to pay \$28,000 in hospital and doctor bills for Ryan Ramage, Jr., of Covina, an 11-year-old who broke his arm skateboarding. His mother, Rachelle Ramage, says when the accident occurred, the family had been enrolled in Healthy Families for three years. They discovered that Healthy Families had cancelled their coverage because of technical details in the way they documented their income.

Changing the system

"When we encounter 10 people with the same problem," says Alvarado, "we know we're only seeing a fraction of people with this problem." HCA staff "get together and talk about what we're seeing," document problems, then advocate for solutions.

"Our first major report was about Denti-Cal," Landsberg says. The centers were getting many complaints about the quality of care and difficulty getting appointments. HCA wrote a report describing the problems and are now working with the Department of Health Services to find solutions.

HCA's latest report, *Sick and in Debt*, documents "improper practices that cause medical debt for low-income Californians" and recommends steps for correcting them. "If everybody had insurance," comments Frankel, "this wouldn't be an issue!"

At HCA's website

www.healthconsumer.org

- information on the 9 Health Consumer Centers
- patient education brochures in 13 languages
- issue briefs and reports on statewide issues
- technical manuals on Medi-Cal and medical debt and more.
- Or call 310-204-4900

- More health rights resources at www.4children.org
- See p. 15 for news about a campaign for health care for all California kids

Paladines de la atención a la salud

Nueve Centros del Consumidor de Salud en California ayudan a la gente a acceder a la atención médica que necesitan

Por Jean Tepperman

Cuando el hijo de María Elena Gómez, Víctor, tenía trece años y comenzó a sentir “dolores agudos” en el abdomen y a experimentar problemas en la vejiga el médico dijo que tenía un tumor en el hígado y que necesitaba cirugía, pero aun contando con seguro de salud, Gómez no podía hacer frente a su parte del costo. Así, el médico la derivó a Los Angeles Health Consumer Center (Centro del Consumidor de Salud, o HCC, según sus iniciales en inglés).

El personal de HCC ayudó a inscribir a Víctor en el programa de Servicios para el Niño de California (CCS, en inglés), el cual provee cobertura de salud para niños con necesidad de atender problemas médicos graves. CCS se hizo cargo de los costos no asumidos por el seguro médico, no sólo los correspondientes a la cirugía sino también los necesarios para las visitas de seguimiento. Víctor aún no puede jugar deportes fuertes, dice Gómez, pero ha estado más activo que antes de la cirugía y sin dolor!

Alianza del Consumidor de Salud

El Centro del Consumidor de Salud que ayudó a Víctor a acceder a su operación es uno de los nueve centros que constituyen la Alianza del Consumidor de Salud de California (HCA, en inglés), la cual fuera fundada en 1999 para “ayudar a las personas de bajos ingresos a obtener servicios médicos esenciales”. Los centros, con base en las oficinas de *Legal Services* (Servicios Legales) cumplen las siguientes funciones:

- Instruir a las personas sobre sus derechos de atención a la salud
- Salir en apoyo de las personas que tienen problemas en obtener seguro o atención médica
- Identificar y trabajar en la resolución de problemas en el sistema de atención de salud.

HCA es una coalición de once organizaciones lideradas por *National Health Law Program* (Programa Nacional de Leyes de Salud). Una gran parte de su financiación proviene de la *California Endowment*.

Obtención de seguro médico

Inscripción: Casi un millón de niños de California carecen de seguro médico, si bien muchos de ellos califican para programas públicos, dice la directora de HCA Lorraine Jones. “Algunos comienzan (el proceso de inscripción), pero luego no reciben respuesta o no saben cómo proceder. Nosotros les ayudamos a hacer un seguimiento para ver que ha ocurrido con su solicitud”, o les proveemos información sobre programas a los que tienen derecho.

Solución de problemas: Barbara Frankel, directora del centro de Los Ángeles, cuenta la historia de un niño que perdió la cobertura de Medi-Cal cuando su madre dejó el estado. Su abuela, que quedó a cargo del niño, no



El personal del Centro del Consumidor de Salud asiste a eventos comunitarios para informar a la gente sobre sus servicios

pudo reinscribirlo en Medi-Cal porque no tenía su partida de nacimiento. “Tenemos relación con (la oficina local de Medi-Cal)”, cuenta Frankel. “Los convencimos de que obtuvieran la información del caso de la madre, conseguimos una tarjeta de Medi-Cal para el niño y, en el proceso, inscribimos a la abuela en Medi-Cal”.

Inclusión de todos los niños:

Encontrar soluciones para aquellos niños que no tienen derecho a Medi-Cal o a *Healthy Families* (Familias Saludables) es más difícil, pero los Centros del Consumidor de Salud a menudo pueden conectarlos con programas de seguro médico de bajo costo o con centros públicos de salud. Asimismo, en la actualidad hay diez condados que cuentan con programas tales como *Children's Health Initiatives* (Iniciativas para la Salud Infantil), comprometidos con la provisión de servicios de salud para todos los niños.

Conectar para ayudar

La promoción comunitaria constituye una parte esencial del trabajo de los Centros de Consumidores de Salud, dice la directora del centro de Fresno Teresa Alvarado. “Estamos presentes en los eventos comunitarios, ferias de salud, organizaciones comunitarias y en los centros de padres en las escuelas primarias”.

“Encontramos que teníamos que utilizar diferentes tipos de promoción para diferentes grupos étnicos”, dice Frankel. No había demasiadas familias asiáticas llamando al centro, por lo que el HCC colocó personal en organizaciones trabajando con la comunidad asiática de modo tal de poder establecer contacto en persona. En cuanto a las personas que hablan español encontraron que “la mejor manera de llegar a la gente era la radio”.

Todos los Centros del Consumidor de Salud cuentan con personal que habla varios idiomas y disponen de materiales en varias lenguas.

Mantener la cobertura de salud

Los Centros de Consumidores de Salud también asisten a las familias para que no “se caigan” de la cobertura médica, dice Frankel. Hay programas públicas que algunas veces cortan la cobertura familiar a causa de problemas informáticos o detalles técnicos en sus informes anuales de ingresos.

Antonia Leonetti, de Burbank, cuenta que sus hijos formaron parte de Familias Saludables por años hasta que su cobertura se cortó durante la primavera pasada. “Dijeron que nunca habían recibido los papeles”, dice Leonetti, si bien “continué enviándolos y reenviándolos por fax”.

Si las familias aún tienen derecho a la cobertura “los ayudamos a que sean reinscritos”, dice Elizabeth Landsberg, directora del centro de Sacramento. “Muchas veces lleva apenas una llamada de teléfono, si bien algunas veces tenemos que presentar una petición para obtener una audiencia e ir con ellos cuando se celebra la audiencia”.

Obtener atención médica

“No vas a obtener buenos resultados sólo porque tienes una tarjeta”, dice Teresa Alvarado, directora del Centro de Consumidores de Salud de Fresno. “Tienes que acceder a los servicios”.

Cuando Kaiser comenzó a ofrecer cobertura médica para algunos niños que no tenían derecho al seguro público, Alvarado mostraba a los padres qué autobús tenían que tomar y fue con ellos a la orientación de Kaiser. “Animamos a cada familia a tomar una tarjeta y luego los llevamos al área de recepción para que hagan las citas para los niños. Les dijimos: ‘estamos aquí para facilitar las cosas’”.

Cuando las aseguradoras, públicas o privadas, se niegan a pagar por un servicio determinado, dice Landsberg, “ayudamos (a las familias) a presentar apelaciones, vamos con ellos a las audiencias e incluso vamos a juicio si es necesario”.

Deuda por gastos médicos

Mucha gente busca la ayuda de los Centros de Consumidores de Salud porque tienen que hacer frente a facturas médicas que no pueden pagar. Investigación llevada a cabo por HCA, dice Frankel, “encontró que un gran porcentaje de gente con deudas de servicios de salud en realidad tenían cobertura o tenían derecho a Medi-Cal o Familias Saludables”. En dichos casos es posible que los HCCs puedan persuadir a los programas de seguro a hacerse cargo del pago.

El centro de Los Ángeles se encuentra trabajando en la actualidad con Familias Saludables para que el programa pague \$28.000 en facturas de médicos y hospital para Ryan Ramage, Jr., de Covina, un niño de once años que se quebró el brazo mientras andaba con su

En el sitio web de HCA

www.healthconsumer.org

- información sobre los nueve Centros del Consumidor de Salud
 - folletos de educación para pacientes en trece idiomas
 - actualización e informes temáticos sobre diversos asuntos estatales
 - manuales técnicos sobre Medi-Cal y deudas por gastos médicos
 - ...y mucho más.
- También puede dirigirse al teléfono, 310-204-4900

tabla de patinar. Su madre, Rachelle Ramage, dice que cuando ocurrió el accidente la familia había estado inscrita en Familias Saludables durante tres años. Entonces descubrieron que Familias Saludables había cancelado su cobertura por detalles técnicos a la hora de documentar los ingresos familiares.

Cambiar el sistema

“Cuando encontramos diez personas con el mismo problema”, dice Alvarado, “sabemos que apenas estamos viendo una fracción de gente con este problema”. El personal de HCA “se reúne para hablar de lo que estamos viendo”, documentar los problemas y abogar por su solución.

“Nuestro primer informe importante fue sobre Denti-Cal”, cuenta Landsberg. Los centros estaban recibiendo muchas quejas sobre la calidad de los servicios y la dificultad para obtener citas. HCA escribió un informe describiendo los problemas y ahora se encuentra trabajando con el Departamento de Servicios de Salud para procurar soluciones.

El último informe de HCA, *Enfermo y Endeudado*, documenta “prácticas inapropiadas que ocasionan deudas médicas para los californianos de bajos ingresos” y recomienda los pasos necesarios para corregirlas. “Si todo el mundo tuviera cobertura médica”, comenta Frankel, “¿esto no sería un problema!”

(Para acceder a noticias sobre una campaña para la provisión de cobertura de salud para todos los niños de California, vaya a la página 14.)