

## Esquina Medica

### Remita, Asegure y repita?

por Lynne Shiels, RN, PNP, VIM Coordinador de Atención Médica

Una buena parte de mi tiempo en VIM esta dedicado a remitir pacientes a apropiadas agencias para garantizar el seguro de salud. Dependiendo de las circunstancias, este proceso puede ser largo y requerir la solución de algunos problemas para finalizar la aceptación.

Un paciente fue remitido a VIM por un administrador de casos de un hospital local. El había sido hospitalizado debido a una delicada condición cardiaca. El había sido asegurado a través de un plan familiar de su esposa. Cunado una gran empresa de ventas al por menor para la que ella trabajaba le redujo sus horas, ella solo pudo acceder a un plan de seguro individual. Habiendo perdido su seguro de salud, él no podía pagar las 10 medicaciones que necesitaba. Tomó meses de negociación para el recuperar algún seguro que lo cubriera. Entre tanto, el recibió un excelente seguimiento cardiológico por parte de los voluntarios de cardiología, así mismo cuidado psiquiátrico y medicamento de soporte proveído por VIM. Esta intervención estabilizó su condición y le evitó regresar a una clínica de emergencia, que era su único recurso.

Una de las partes mas desalentadoras de mi trabajo ocurre cuando un paciente para quien nosotros hemos trabajado muy duro para asegurar, pierde su cobertura, a menudo antes de renovar su plan. Empezar de nuevo y seguir adelante para recuperar el seguro puede ser complicado e interrumpe la continuidad del cuidado medico.

Una mujer que previamente había sido atendida en VIM cuando era residente de

un albergue local, pudo trasladarse a un nuevo apartamento y tener seguro. Ella había perdido su trabajo recientemente. El seguro de empleo le había sido negado y se encontraba nuevamente en la situación por la que había trabajado tan duro para cambiar. Ella no sabía donde ir para obtener seguro. Ella estaba muy desmoralizada y no quería empezar a pedir ayuda nuevamente. "Cual es el punto", dice ella, "El sistema solo continúa derribándome". Estos son cruciales momentos de crisis en la vida de un paciente. Ellos necesitan la tranquilidad para reorientarse y buscar sus opciones.

El periodo de cobertura y reorganización conlleva una carga física, financiera y emocional. Los pacientes que se han comprometido con los proveedores de atención primaria ahora están sin atención. Esto puede ser particularmente devastador si un paciente está tomando medicamentos para una enfermedad grave o tiene problemas de salud mental.

Entiendo que el número de pacientes que podrían perder su cobertura es del 30% aproximadamente. Hay varias causas, muchas de ellas económicas que continúan contribuyendo a este problema. Sin embargo, VIM provee un lugar donde los pacientes pueden regresar para recibir continuidad en atención médica y dental durante esta transición

El éxito en ayudar a los pacientes a solicitar adecuados programas de seguro medico parece equivaler a "apropiar" el proceso con el paciente. No solo diciéndoles los pasos a seguir sino de hecho, "haciéndole seguimiento" hasta que ellos están

cubiertos y tienen un nuevo centro de atención básica. Cuando los detalles "son omitidos" empezar de nuevo puede ser pérdida de tiempo y retrasa el resultado.

Nosotros trabajamos muy de cerca con los hospitales locales y Advocacy For Access, una agencia responsable de ayudar a los pacientes a solicitar adecuada cobertura de seguro médico e identificar las barreras que los pacientes podrían encontrar. Los pacientes de VIM se benefician de la gestión de los casos que conecta la información del seguro del paciente con los departamentos de facturación. Esto ayuda a los proveedores a obtener el reembolso por los servicios prestados. Un día hace poco en VIM, yo recibí 5 facturas sin pagar que un paciente había recibido. Ellos tenían seguro de salud para cubrir los costos, mas sin embargo, los especialistas no tenían la información correcta. VIM pudo coordinar los pagos de esas facturadas no pagadas con sus compañías de seguros. Yo me sentí aliviada de que esta familia no tuviera la carga financiera de las facturas que ellos habían recibido y ahora 5 diferentes proveedores iban a ser compensados.

Apropiarse del problema y hacerle seguimiento es clave. VIM sigue siendo una clínica esencial en nuestra comunidad donde los no asegurados pueden continuar recibiendo cuidado médico y tienen la ventaja de seguir adelante. Ojala esta inversión en educación de los pacientes y ayuda para que entiendan el proceso de seguro, pronto resulte en menos "repetidas" solicitudes y establezca la cobertura



**LEE BANK**

El costo de producir VIM VOCES es garantizado en parte por donaciones de Lee Bank.

El costo de producir VIM VOCES es garantizado en parte por donaciones de



## Las Muchas Caras de VIM

### Conozca a Meet Melvyn Feldman, DDS, VIM Odontólogo Voluntario

por Tricia Bevan



Dr. Mel Feldman, uno de los 7 odontólogos de la clínica VIM's, cree que los años de formación son importantes para quien usted es y lo que usted va a llegar a ser. Este hombre siempre sonriente, amigable, fácil de llevar nació en el Bronx hace 70 años. El fue a la escuela en Long Beach, Nueva York. Mel trabajó los veranos empezando a la edad de 15 años en el Club Malibu Beach, en Lido Beach. Esto lo hizo durante sus años de bachillerato y universidad. Allí entró en contacto con "muchas nacionalidades- Griegos, Alemanes, Españoles, Cubanos - y aprendió de ellos mucho sobre el mundo." El disfrutó este trabajo, tanto es así, que una vez pensó que podría llegar a ser chef - a él le encantaba preparar ensaladas, y sánduches, le gustaba charlar con los clientes. Hoy en día, recuerda ese pasado con mucho nostalgia, y su nieta de diez años, Hannah, a menudo le pide a él, que le cuente historias sobre sus "Días en Malibu". El ha escrito muchas de ellas en forma de historietas para ella. Como todos los abuelos, él está realmente orgulloso de sus dos nietos que viven solo a unas pocas horas de distancia.

Después de graduarse de bachillerato en Long Island, Mel fue a la Universidad de Adelphi para obtener su grado universitario, y fue allí donde conoció y se casó con su hoy esposa, Jane. Ellos tienen dos hijos. El se graduó como odontólogo de la facultad de odontología NYU. Durante la Guerra de Vietnam, él fue asignado tempranamente como comisionado, lo cual le permitió terminar su Carrera con la condición que hiciera dos años de servicio militar obligatorio después de su graduación. El pasó estos dos años en la Base de la Fuerza Aerea Bunler Hill, hoy llamada Base de la Fuerza Aerea Grisson, en Perú,

Indiana - no lejos de la Base de la Fuerza Aérea Wright Patterson en Daytona, Ohio. Cumplidos sus días de servicio, Mel regresó a Nueva York para trabajar en el Lower East Side en un consultorio de odontología general en las calles Delancey y Allen... Una vez más, él se encontró trabajando en un barrio con mucha diversidad, el barrio de los inmigrantes, como era llamado algunas veces. El trabajó allí por dos años.

Mel se encaminó por la odontología, debido en parte al estímulo y buen ejemplo de un odontólogo general que él conocía desde su niñez en el barrio. - "un odontólogo de los viejos tiempos con buenas manos - un hombre del pueblo". Este colega odontólogo - Dr. Miller - le sugirió a Mel que abriera un consultorio en el mismo barrio donde él había crecido, Long Beach, pero a razonable distancia de su propio consultorio a fin de evitar cualquier competencia. Mel encontró un local adecuado y abrió su propio consultorio. Pronto el espacio era insuficiente, así que él compró una casa al otro lado de la calle frente a su consultorio y él mismo lo adecuó. El llegó a ser "un electricista, un plomero, un dibujante, un sociólogo y psiquiatra... Los odontólogos tienen que ver con un poco de todo", dice él. Después de 20 años de ejercer solo, Mel consiguió un colega más joven y los dos trabajaron juntos por los próximos 20 años, con Mel finalmente mermando su actividad y decidiendo retirarse a los Berkshires en 2006. El y Jane habían estado disfrutando sus fines de semana en el área por muchos años. Ellos compraron una casa en Otis, en 1992 y se dedicaron a hacerla habitable durante todo un año. Ellos ya estaban finalmente retirados y él pensó que estaba listo para hacer algo más, pero después de un mes aproximadamente él se dio cuenta que él extrañaba mucho la odontología. "Esto es lo que yo soy, odontología es lo que me define a mí!" dice él.

Un amigo que estaba ayudando en VIM, le sugirió que visitará la clínica para que se enterará de lo que se estaba llevando a cabo allí. Tan pronto él entró, le gustó inmediatamente; le gustó la gente que conoció, le gustó la atmósfera. El se dio cuenta que la clínica dental estaba atrasada y ellos no veían la hora de que él se uniera al equipo. Así que él comenzó el proceso para poder ejercer en Massachusetts, lo

cual resultó ser mucho más largo de lo que pensaba, mucho más dilatado de lo que él se había imaginado debido a la burocracia del Estado. Pasó un año antes que esto finalmente concluyera. Mientras tanto él empezó a trabajar como asistente dental para uno de los odontólogos voluntarios del personal. El sostiene que él no fue un buen asistente, pero fue una excelente forma de empezar a conocer la organización y futuros compañeros de trabajo.

"Yo siempre soy muy informal con los pacientes - Yo aprendí esto de mi mentor - Es realmente importante hacer sentir cómodos a los pacientes. A mí me gusta bromear con ellos, porque algunos pacientes, especialmente los niños se sienten aprehensivos. Yo me los ganó con unas cuantas palabras tranquilizadoras. Para mí más importante que la odontología, ha sido la gente que conozco y que me permite seguir adelante. Si yo no fuera odontólogo, yo podría haber estado en el campo de la medicina o hubiera llegado a ser un profesor - esto habría envuelto interactuar con la gente". El tiene nociones de varios idiomas y los usa para su ventaja... Ruso, Alemán, Polaco, Español, Francés... "solo unas pocas frases en algunos lenguajes, otras más en otros, pero todo eso ayuda".

"Una de las cosas que me gusta de VIM es que uno mismo puede acomodar su horario, y uno no tiene que lidiar con la parte administrativa de ese asunto. Alguien más se encarga de eso y uno solo se ocupa del trabajo odontológico - puede ser que nosotros no hagamos los procedimientos más sofisticados, pero nosotros realmente hacemos un muy buen trabajo clínico aquí. Todos los médicos que trabajamos en VIM, en cada campo, somos realmente profesionales".

Mientras su esposa lo despide en casa camino a la clínica, ella le dice que él está "haciendo una muy buena obra por la comunidad por medio de su trabajo en VIM". Mel insiste que "VIM está haciéndome un favor, no lo contrario! yo realmente pienso que esta es una estupenda clínica, que está haciendo maravillosas cosas por la gente y esto me mantiene activo en mi campo". Además de su trabajo en VIM, en estos días Mel, disfruta un poco de la jardinería, pintura y la escritura de cuentos infantiles.