



Las Consecuencias del Endeudamiento Médico

Testimonios de Tres Comunidades

RESUMEN EJECUTIVO

Febrero 2003



Comité de Apoyo de Inquilinos y Trabajadores
Tenants' and Workers' Support Committee



RESUMEN EJECUTIVO

El endeudamiento médico ocasionado por servicios indispensables de atención de la salud parece tener graves consecuencias a largo plazo para los individuos y las familias. Durante el año pasado, cinco organizaciones asociadas trabajaron en tres comunidades para comprender el problema del endeudamiento médico, su extensión y su efecto sobre los individuos y las familias. Las cinco organizaciones son:

- Champaign County (Illinois) Health Care Consumers.
- Human Services Coalition of Miami-Dade County (Florida).
- Tenants' and Workers' Support Committee / Comité de Apoyo de Inquilinos y Trabajadores (Alejandría, Virginia).
- The Access Project.
- The Schneider Institute for Health Policy de Brandeis University.

El proyecto se centró en el acceso de los más pobres a la atención hospitalaria. Reunimos información a través de entrevistas con representantes de instituciones que trabajan con poblaciones con deuda médica, ya sea porque prestan servicios para el cuidado de la salud, cobran facturas o brindan asesoramiento legal y financiero. También entrevistamos individuos que tienen deudas médicas. Nuestro trabajo preliminar sugiere que, para obtener el pago de las deudas médicas, los hospitales están utilizando políticas de cobro cada vez más agresivas, sin tener en cuenta la capacidad de pago del paciente o la magnitud de la deuda. El endeudamiento médico puede ser también un factor significativo entre los individuos y las familias que buscan asesoramiento de crédito y presentan solicitudes de quiebra. La deuda médica afecta negativamente a muchas de las personas de pocos recursos que entrevistamos, ya que restringe su acceso a los servicios para el cuidado de la salud, dificulta su situación económica general, su posibilidad de encontrar vivienda y empleo, así como su bienestar emocional y material.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS CLAVE:

- Contar con un seguro de salud no siempre evita a los individuos el pago de facturas médicas de su propio bolsillo cuando no tienen el dinero necesario. En nuestra encuesta a personas de bajos ingresos de tres comunidades, los entrevistados con y sin seguro médico se enfrentaban a niveles equivalentes de deuda médica.
- Agravan el problema las facturas múltiples y confusas, así como la dificultad para comprender cuánto se debe y a quién.
- Las prácticas de los proveedores de servicios de salud —requerir el pago en efectivo por adelantado, rechazar abiertamente la atención o sugerir a las personas que utilicen medios alternativos de atención— dificultaron el acceso a servicios para el cuidado de la salud con regularidad a muchos de los encuestados con deuda médica. Como consecuencia, a menudo los

pacientes no buscaron atención médica, no utilizaron los medicamentos, o bien no cumplieron con el tratamiento indicado.

- Los proveedores de servicio para el cuidado de la salud parecen estar adoptando procedimientos de cobro más agresivos, incluidos el traspaso de las cuentas a agencias de cobro a morosos 30 ó 60 días después de vencida la factura (en vez de 150 a 210 días como es habitual) y alentando a los pacientes a pagar con sus tarjetas de crédito, una práctica que no sólo crea grandes deudas a los pacientes, sino que también los lleva a pagar intereses altos.¹
- Muchos de los individuos que entrevistamos querían pagar su deuda y habían intentado acordar un plan de pagos, pero se encontraron con que los términos del plan eran difíciles de cumplir debido a sus ingresos limitados y a las prácticas de cobro aparentemente inflexibles de los hospitales.
- Pocos de los entrevistados, a pesar de sus muy bajos ingresos, obtuvieron ayuda de la asistencia social para costear los gastos del servicio de atención médica. Muchos recurrieron a la ayuda de amigos y familiares, lo que sugiere que las comunidades pueden ayudar a aliviar la carga de la deuda médica, pero que también la comparten.
- Al igual que otras deudas, la deuda médica puede tener efectos negativos sobre la economía individual o familiar, incluidos problemas serios de crédito y, en casos extremos, la declaración personal de quiebra. Sin embargo, a diferencia de otras deudas, la deuda médica es por lo general involuntaria, ya que es el resultado de un acontecimiento sobre el cual las personas tienen poco o ningún control.
- La declaración de quiebra puede ofrecer un medio para aliviar la deuda médica y evitar el hostigamiento de las agencias de cobro a morosos y la tensión que acarrea. En particular, éste es el caso de las personas sin seguro médico, que por lo general tiene menos recursos y no pueden pagar regularmente las cuotas de su deuda.
- Después del endeudamiento médico, resulta difícil para los entrevistados alcanzar la autosuficiencia, ya que se les dificulta la obtención de un préstamo bancario y otras líneas de crédito, así como ahorrar o pagar productos y servicios básicos.
- Los efectos de la deuda médica pueden agravarse si un problema de salud deja a la persona incapacitada para volver a trabajar. La deuda puede impedir a las personas la búsqueda de la atención médica necesaria para

¹ Según la Association of Credit and Collection Professionals.

volver a trabajar. El temor a que el salario sea embargado para el pago de la deuda también puede dificultar la búsqueda de trabajo.

- Los entrevistados manifestaron que la deuda médica les provocó estrés, ansiedad y un sentimiento de desesperación. La deuda médica también puede ser motivo de vergüenza y muchos encuestados se sentían frustrados y enojados por haber sido castigados económicamente por un acontecimiento médico que escapaba a su control.

La atención médica es un negocio con características únicas. Por definición, los clientes se encuentran en una situación de vulnerabilidad debido al problema de salud por el que requieren los servicios. Los proveedores de estos servicios se diferencian de los vendedores de la mayoría de los demás mercados por el hecho de que su servicio es esencial y muchas veces de éste depende la vida de las personas. Por este motivo, está regido por responsabilidades éticas que exceden a aquellas que se aplican en una transacción comercial típica. La solicitud del servicio por lo general se realiza de forma rápida y sin planificar y, en particular para las personas sin un seguro médico, puede traer aparejadas grandes cargas económicas, involuntarias en el sentido de que no son el resultado de una decisión del consumidor en términos tradicionales.

No cabe duda de que los servicios para el cuidado de la salud deben recibir su compensación. Pero la particularidad de este mercado, así como las consecuencias médicas y económicas que pueden ocasionar las deudas grandes y una búsqueda agresiva de cobro, son motivos suficientes para buscar una postura de flexibilidad y de adecuación a las circunstancias individuales en la negociación y el cumplimiento de los acuerdos de pago.