

Online Resource 3

Patient and Family Perspectives on Accessing and Continuing Behavioral Health Services: A Qualitative Investigation

Community Mental Health Journal

Semi-structured focus group and interview guide for MassHealth members (Spanish translation)

Semiestructurada Grupo de discusión / entrevista Guía para los miembros de MassHealth

DECLARACIÓN DE APERTURA

Mi nombre es _____, trabajo en la Facultad de Medicina de la Universidad de Massachusetts Chan y haré las preguntas de la entrevista junto a _____, quien forma parte de nuestro equipo. (Si usted es psicólogo, revélelo al grupo ahora)

Le agradecemos que se haya tomado el tiempo de hablar con nosotros hoy.

PROPÓSITO

El objetivo del grupo de discusión de hoy es ayudar a la Oficina de Salud del Comportamiento de MassHealth a entender mejor cómo los miembros (es decir, pacientes con seguro MassHealth) inicien y permanezcan en tratamiento por problemas de salud mental y/o trastornos por uso de sustancias. MassHealth es otro nombre para el programa estatal de Medicaid. La información recopilada se resumirá en un informe y se compartirá con MassHealth para llamar la atención sobre las barreras, las actitudes de los pacientes y los éxitos en la prestación de tratamientos de salud mental. No compartiremos su nombre ni su información de identificación con MassHealth.

LOGÍSTICA

Para el debate de hoy, hemos previsto una hora u hora y media, aproximadamente, con una pausa de 5 minutos a mitad de camino. Antes de entrar en la discusión, solo voy a repasar un par de aspectos logísticos de Zoom (solo utilizar estas instrucciones en un GD; no es necesario para una entrevista 1 a 1):

- Le pedimos que se silencie cuando no esté hablando, para minimizar el ruido de fondo (y no se olvide de anular el silencio cuando quiera hablar).
- Puede utilizar el cuadro de diálogo para hacer cualquier pregunta o comentario; nuestro equipo estará vigilando el cuadro de diálogo.

Además, para agradecerle su tiempo, recibirá por correo una tarjeta regalo de \$50 de Bank of America. Por favor, busque una carta de Bank of America.

CONFIDENCIALIDAD

También, queremos destacar un par de notas sobre la confidencialidad.

Antes de la reunión, por Zoom (o vía telefónica), de hoy, debería haber recibido una **hoja informativa del proyecto** (Nota: revisar la hoja informativa si es necesario), que es como un formulario de consentimiento para que podamos hablar juntos. Como se indica en esta hoja informativa, tenemos la

intención de grabar la sesión de hoy con su permiso. El propósito de la grabación es ayudarnos a captar con precisión lo que cada uno dice, (si es 1:1 - captar lo que usted y yo discutimos - editar también la siguiente frase, si es necesario). Pedimos a todos que respeten la privacidad de los demás y **no** compartan ninguna información que escuchen en este debate fuera de la reunión de hoy.

Una vez más, la información de la que nos enteremos hoy, y en otros **grupos de discusión o entrevistas**, se resumirá y se utilizará para preparar un informe para MassHealth. Su nombre y cualquier otra información personal identificable **NO** se utilizará, ni divulgará en el informe. MassHealth no sabrá que usted ha participado en este GD/entrevista.

En un momento comenzaremos a grabar esta reunión. Al permanecer en la llamada nos está dando su consentimiento para grabar.

OBSERVACIONES FINALES

Antes de grabar, unas últimas anotaciones. Su participación de hoy es voluntaria; no tiene que responder a una pregunta si no quiere. Y no tiene que responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas, ni incorrectas. También puede dejar de participar en el debate o retirarse de él en cualquier momento sin ninguna penalización. Queremos escuchar tantos puntos de vista como sea posible y nos gustaría que todo el mundo aportara sus ideas. Así que, por favor, ayúdenos a asegurarnos de que todo el mundo tiene la oportunidad de hablar si lo desea. Puede que haya momentos en los que tengamos que interrumpir la conversación, para asegurarnos de que se responden todas las preguntas y se escuchan los puntos de vista de todos, así que quiero disculparme por adelantado si eso ocurre.

¿Hay alguna pregunta antes de empezar? [**Pause y responda según sea necesario**]

Voy a empezar a grabar ahora.

PREGUNTAS

[Preguntas de introducción y antecedentes]

Hoy le preguntaremos por los "servicios de salud mental". Algunas personas se refieren a estos servicios como "tratamiento de salud mental" o "tratamiento por consumo de sustancias". Normalmente, esta atención la presta uno de los siguientes tipos de proveedores: un psiquiatra, o un enfermero psiquiátrico, un trabajador social clínico o un psicólogo clínico. Algunos pacientes también pueden tener algunas de estas conversaciones con su proveedor de atención primaria. Algunas personas pueden referirse simplemente a su proveedor como "consejero" o "terapeuta". Aunque reconocemos que muchas personas que reciben atención de salud conductual también tienen problemas médicos o de salud física, hoy nos centramos en comprender mejor la *atención de salud conductual que recibe, no su atención médica*.

- 1) En primer lugar, me gustaría pedirle que se presente (solo el nombre de pila) y que comparta el tiempo que lleva recibiendo tratamiento de salud conductual y su experiencia al recibir este tratamiento. Por ejemplo, ha estado viendo a un terapeuta en su consulta durante los últimos 2 años; o ha pasado una noche en un hospital por salud mental o consumo de sustancias; etc. ¿Alguien quiere ser voluntario para empezar?

[Preguntas principales]

Nos gustaría preguntar sobre sus experiencias con el uso de los servicios de salud mental por primera vez.

- 2) ¿Cómo llegó al tratamiento de su trastorno de salud mental y/o de consumo de sustancias?
- 3) Si alguien le remitió a tratamiento y/o servicios de salud mental, ¿quién fue esa persona?
 - a. ¿Fue su médico de cabecera o alguien más?
 - b. ¿Cómo lo han remitido? Por ejemplo, ¿le dieron un nombre y/o un número de teléfono al cual llamar?
- 4) ¿Cómo describiría su(s) experiencia(s) inicial(es) en el comienzo del tratamiento de salud mental?
 - a. ¿Fue positiva? ¿Cómo, entonces?
 - b. ¿Fue negativa o no fue lo que esperaba? ¿Por qué?
 - c. ¿Las cosas sucedieron rápidamente o llevaron mucho tiempo?
 - d. ¿Cómo se sintió después de las primeras visitas? ¿Ha cambiado algo, ha mejorado o empeorado?
- 5) ¿El proveedor de salud conductual con el que se reunió se comunicó con otros proveedores de atención médica suyos? ¿Cómo se comunicaban?
- 6) ¿Se esforzó el proveedor por incluir a su familia en su atención? ¿De qué manera fueron incluidos en su atención?
- 7) ¿Tiene alguna preferencia por un proveedor de servicios de salud mental que hable un idioma distinto al inglés?
- 8) Para mi siguiente pregunta, permítanme empezar con algunos ejemplos. A veces, las personas quieren tener un proveedor con el cual coincidan, de alguna manera: como... si alguien es hispano, esa persona puede tener preferencia por un proveedor que también sea hispano. O, alguien que es gay puede querer un consejero que sea gay. ¿Ha tenido un proveedor diferente al de su preferencia? ¿Fue un problema para usted? ¿Qué factores de la identidad de un consejero son importantes para usted en términos de cultura, raza, etnia o identidad sexual?

A continuación, nos gustaría preguntarle sobre sus experiencias de permanencia en el tratamiento de salud mental.

- 9) ¿Puede describir algo que le haya dificultado seguir recibiendo tratamiento de salud mental?
 - a. (Nota: Solo pregunte si no hay respuesta; (cite algunos ejemplos) Los obstáculos para el acceso pueden ser la falta de fiabilidad del transporte, los costes inasequibles de la atención sanitaria, los largos tiempos de espera, el apoyo insuficiente del personal sanitario, la dificultad con la tecnología, el estigma, entre otros.
 - b. ¿Puede describir alguna ocasión en la que no haya acudido o no haya podido acudir a las citas (Nota: Solo pregunte si no hay respuesta; por ejemplo, transporte, problemas de horario, costes, prioridades familiares)?

10) ¿Ha habido ocasiones en las que no haya querido volver a un proveedor de salud conductual o en que se haya reunido con un proveedor de salud conductual una o dos veces y luego hubiera decidido no continuar con el tratamiento?, explique por qué.

11) ¿Cómo ha sido la programación de las citas?

- a. ¿Puede encontrar horarios en los que pueda/llegar a las citas?
- b. ¿Ha participado en alguna visita de telesalud en los últimos 12-18 meses?
- c. (Nota: Solo se debe indagar en estas tres preguntas si no hay respuesta).
 - i. ¿Cómo han sido las visitas de telesalud?
 - ii. ¿Las visitas de telesalud han facilitado en algo la obtención de tratamiento?
 - iii. ¿Las visitas de telesalud han hecho más difícil el tratamiento?

12) ¿Qué le ayudaría a seguir recibiendo el tratamiento de salud mental?

- a. (Nota: Solo pregunte si no hay respuesta; cite algunos ejemplos) Algunas cosas que pueden ayudar o facilitar el compromiso son la flexibilidad con los horarios y las reuniones, las facilidades de transporte, la ayuda financiera o los incentivos, el apoyo del personal, el apoyo de los amigos y las familias, entre otros.

13) Gracias por su participación en este grupo de discusión; ¡hemos aprendido mucho! Mi última pregunta es... ¿Qué opinan sus familiares y/o amigos de su tratamiento de salud mental? (Nota: Las siguientes preguntas son indicaciones, si la gente no es muy voluntaria; sin esperar necesariamente una respuesta a cada una)

- a. ¿Cómo se sienten su familia/amigos?
- b. ¿Cuál fue su reacción al iniciar el tratamiento?
- c. ¿Qué opinan de que siga el tratamiento? (Si lo apoyan, ¿cómo lo apoyan?)
- d. ¿Cómo se siente al compartir información sobre sus necesidades de salud mental con otras personas, como familiares o amigos?
 - i. ¿Hay situaciones en las que cree que los proveedores no deberían compartir información frente a otras en las que cree que los proveedores sí deberían compartirla con su familia?

14) ¿Hay algo más que quiera decir antes de cerrar el grupo de discusión de hoy?

CIERRE

Esas son todas las preguntas que tenemos para usted. Gracias por ofrecerse a compartir sus experiencias y perspectivas con nosotros. Agradecemos mucho su tiempo y sus aportaciones. Si tiene algún comentario o pregunta adicional sobre nuestra evaluación y desea hacer un seguimiento, no dude en ponerse en contacto conmigo por correo electrónico _____ o llamando a _____.

Aquí está el enlace con un breve formulario, para que podamos enviar por correo la tarjeta regalo del Bank of America - también nos aseguraremos de incluirla en un correo electrónico. Nuevamente, busque una carta en su correo de Bank of America, con su tarjeta de regalo. Gracias. Después del grupo de discusión, es posible que tarde unas semanas en recibir su tarjeta regalo por correo.