

FUNDACIÓN "HEALING FIELDS"

Denis Garand, Donna Swiderek, 2008

La fundación *Healing Fields* es una sociedad sin fines de lucro establecida en Hyderabad, India. La fundación acaba de crear un innovador sistema articulado que abarca varios actores: una compañía de seguro, 19 ONG, una red de 39 hospitales y un servicio integrador, concretamente Healing Fields.

El objetivo es brindar cobertura de protección social, incluida la salud y accidentes, al sector de la economía informal y a los trabajadores rurales. El proyecto comenzó en 2005 y fue apoyado por USAID. En 2007 el sistema cubría a 22 415 personas.

El **seguro médico** cubre los servicios primarios y secundarios de una lista predeterminada de enfermedades, la tasa de cobertura es del 75% hasta un tope máximo de 20 000 rupias anuales por familia. La lista de grupos de diagnósticos relacionados incluye partos, embarazos e histerectomías. Durante el segundo año se mejoraron ciertas garantías: se aumentó la compensación salarial de 50 a 100 rupias por día; se incluyó el servicio de transporte para las poblaciones tribales por un equivalente de 300 rupias; histerectomías; medicamentos después de la hospitalización y exámenes antes de la hospitalización.

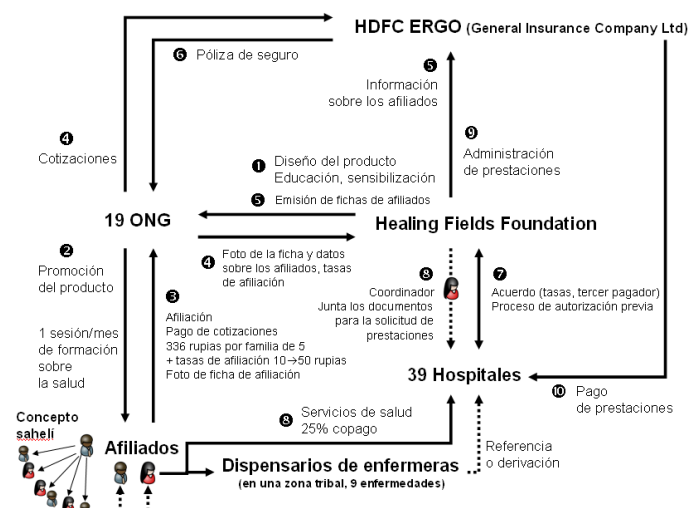
El **seguro de accidentes** cubre al afiliado y al cónyuge; el monto total por discapacidad parcial es de 12 500 rupias; y por discapacidad total, de 25 000 rupias; en caso de accidente mortal el monto total es de 25 000 rupias y 5000 rupias por cada hijo sobreviviente hasta un máximo de 3 hijos para pagar su educación (opción a) o su boda (en el caso de las niñas, opción b).

La fundación Healing Fields desempeña varias funciones:

1. Diseña el paquete de prestaciones.
2. Desarrolla la red de hospitales y negocia con ellos un descuento para el tratamiento de determinadas enfermedades mediante el sistema de grupos de diagnósticos relacionados (75% de reducción) y de tercer pagador (cuando un paciente ingresa al hospital solo paga el 25% del tratamiento como copago). Agiliza la hospitalización y el proceso de reembolsos gracias a los coordinadores que acompañan a los pacientes en el hospital.
3. Ha desarrollado una red de organizaciones no gubernamentales socias para promover el producto, animar la comunicación e incitar la toma de conciencia en las comunidades, inscribir a afiliados, recaudar cotizaciones y recopilar formularios de inscripción.
4. Healing Fields invierte un tiempo considerable en brindar a las ONG y a los afiliados asistencia médica y educación preventiva. Ha reducido también ciertos riesgos de salud pública gracias al análisis de las solicitudes de reembolso de gastos (por ej. en casos de tifoidea).
5. Hizo un contrato con una compañía privada de seguros y se ocupa de varias funciones (mercadotecnia y ventas, administración de afiliaciones y renovación de

inscripciones, mantenimiento de expedientes médicos por afiliado, administración de prestaciones).

Las articulaciones pueden resumirse en el diagrama siguiente:



En este innovador sistema articulado se han introducido **interesantes ideas aplicables en otros contextos, tales como:**

1. Dispensarios dirigidos por enfermeras

En una de las zonas tribales en donde el hospital más cercano se encuentra a 60 Km, la ONG socia echó a andar un dispensario de enfermeras. A este nivel se puede tratar una lista de 9 enfermedades; las enfermeras envían a los pacientes con casos complicados al hospital socio. La creación del dispensario ha aumentado el acceso de la comunidad a la atención médica y ha contribuido a reducir los costos en salud.

2. El concepto sahelí

Se capacita a determinados miembros de la comunidad sobre el producto. Ellos se encargan después de informar a la gente en las aldeas y reciben 10 rupias por cada inscripción. El concepto sahelí facilita la accesibilidad y ayuda a superar las barreras comunicativas en estas remotas áreas rurales.

3. Prevención de epidemias gracias a la administración de las prestaciones

El seguimiento de los pagos y los reembolsos ayudó a identificar a tiempo 4 casos de tifoidea surgidos en la misma área rural. El equipo administrativo médico de Healing Fields avisó inmediatamente a los responsables sanitarios locales quienes cerraron de inmediato la fuente abastecedora de agua, esto evitó que surgieran otras infecciones.

4. Un excelente "servicio al cliente"

En cada hospital de la red un coordinador acompaña a los pacientes a su consulta con el doctor, se encarga de las cuestiones de autorización previa y envía la información y documentación pertinentes para agilizar el proceso de pago o reembolso de las prestaciones.

+ INFORMACION

[Access the paper via GIMI](#)

Las reacciones del afiliado se captan durante visitas post-hospitalarias (al 3er y al 10º día después de que

el paciente sale del hospital) a través de dos tipos de encuestas (una de satisfacción del paciente y otra post-seguro).

La fundación tiene que hacer frente, a pesar de todo, a varios retos que han de atenderse en los próximos años:

- los costos administrativos son demasiado altos y es necesario encontrar formas de reducirlos;
- las tasas de reinscripción (15%) son muy bajas, con diferencias importantes según la ONG (la variación va del 0% al 71%).

{Contribución de Mukti Bosco, Healing Fields Foundation, y Denis Garand, Consultante}