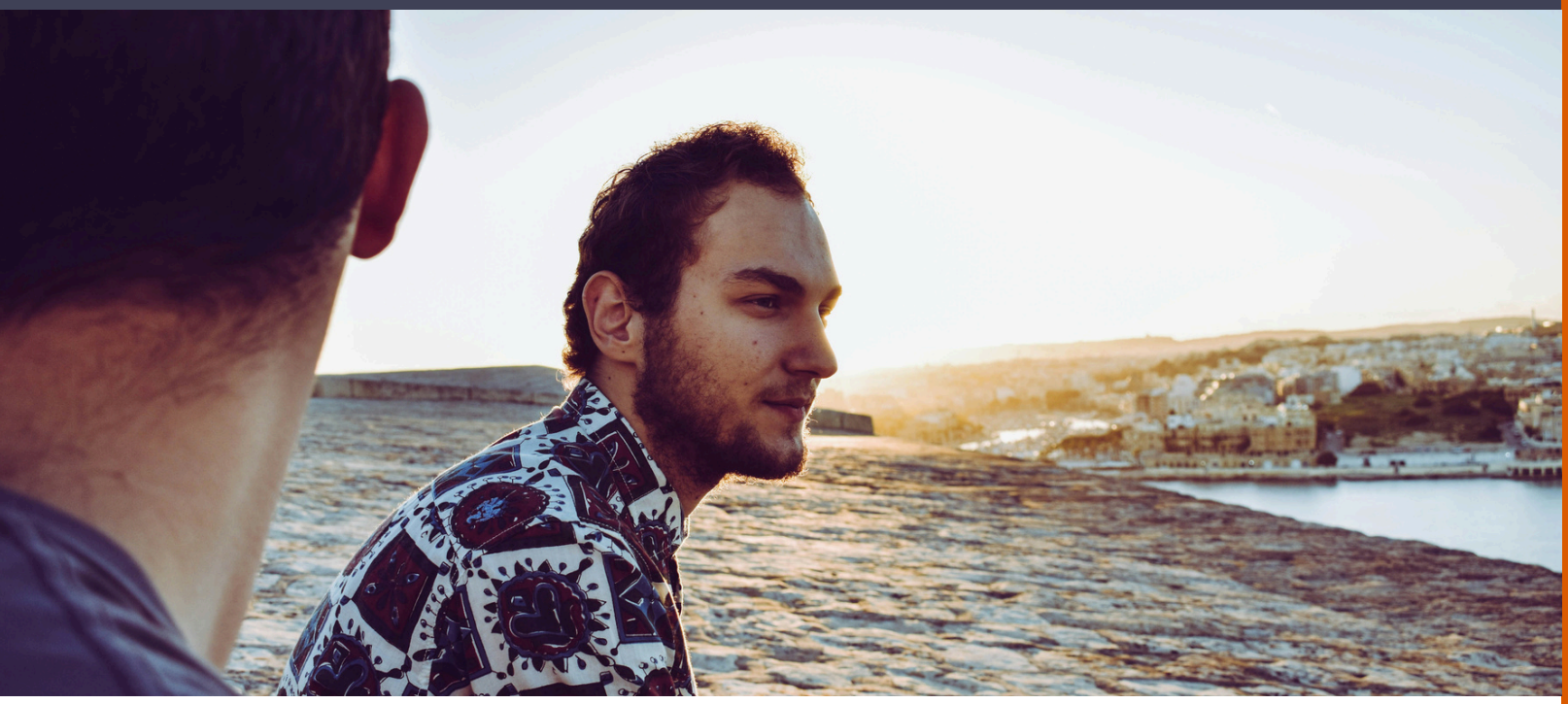
Ayudando a los pacientes a navegar el costo de la atención del cáncer

Una guía rápida para trabajadores de salud comunitaria

COMMUNITY HEALTH WORKER
CHW
Oncology-focused Training Program



Los trabajadores de salud comunitaria, o CHW, desempeñan un papel importante al ayudar a las personas afectadas por el cáncer a navegar los obstáculos financieros de su diagnóstico y tratamiento. Lo que te hace eficaz no es solo lo que sabes, sino la confianza que has generado y tu capacidad para ayudar a las personas a sentirse vistas, escuchadas y apoyadas.

Esta guía rápida te ayudará a:

1. Identificar cuándo el costo es una barrera para la atención y comenzar la conversación sin juzgar.
2. Conectar a la persona que apoya y a los cuidadores con recursos de asistencia financiera a través de CSC y organizaciones asociadas.

¿QUÉ ES LA TOXICIDAD FINANCIERA?

La toxicidad financiera es el término que los proveedores de atención médica usan para describir las dificultades financieras y el estrés emocional que pueden resultar de los costos del tratamiento del cáncer. Incluye no solo los costos médicos, sino también la pérdida de ingresos, los costos de transporte, los medicamentos y el estrés de intentar pagar la atención médica. No se trata solo de dinero. El estrés financiero puede afectar la salud, las decisiones de tratamiento y la calidad de vida de una persona.

CANCER SUPPORT COMMUNITY
COMMUNITY IS STRONGER THAN CANCER
GILDA'S CLUB

Los estudios muestran que hasta el **50% de los pacientes con cáncer enfrentan dificultades** financieras relacionadas con su diagnóstico. Los costos elevados pueden llevar a los pacientes a saltarse dosis de tratamiento, retrasar la atención, faltar a citas y experimentar ansiedad y depresión. Cuando el estrés financiero no se soluciona , se convierte en una barrera para recuperarse.

Como CHW, reconocer y abordar la toxicidad financiera es parte de su función en el apoyo a las personas afectadas por el cáncer.



SEÑALES DE QUE ALGUIEN PUEDE NECESITAR AYUDA FINANCIERA

La mayoría de las personas afectadas por el cáncer no mencionarán sus preocupaciones financieras por iniciativa propia. Esté atento a estas señales de advertencia:

- Pedir 'estirar' una receta de un medicamento o saltarse dosis de tratamiento
- Cancelar citas por 'problemas de transporte'
- Alejarse del apoyo social o de las actividades
- Mencionar dificultades para pagar facturas de necesidades, renta o comprar alimentos
- Expresar ansiedad sobre el seguro médico, las facturas o el empleo
- Dejar el tratamiento sin una razón médica

Puede apoyar a las personas afectadas por el cáncer preguntando directamente:
"Quiero asegurarme de que nada esté interfiriendo con su atención, incluyendo el costo. ¿Es algo en lo que está pensando?"

ÁREAS A EXPLORAR CON LA PERSONA QUE APOYA:

- Estado del seguro y cambios recientes
- Cambios en ingresos o empleo
- Acceso a transporte
- Inseguridad alimentaria
- Inestabilidad de vivienda
- Responsabilidades de cuidado
- Barreras de idioma
- Miedos relacionados con inmigración (si es relevante)





PREGUNTAS QUE LOS CHW PUEDEN HACER PARA INICIAR LA CONVERSACIÓN

¿Ha rechazado o retrasado alguna atención médica por el costo?
¿Hay medicamentos o tratamientos que no ha recogido porque eran demasiado costosos?
¿Ha afectado el tratamiento su trabajo, sus ingresos o su capacidad de pagar llos costos?
¿Necesita ayuda para entender su seguro o sus facturas?
¿Está teniendo problemas con el transporte, la comida, el cuidado de niños u otros costos relacionados con el tratamiento?
¿Ha tenido que reducir sus horas de trabajo o dejar de trabajar debido a su diagnóstico o tratamiento?
¿Ha esta preocupado por los costos y teniendo dificultad en concentrarse en su tratamiento o recuperación?
¿Hay alguien que le ayude a manejar el aspecto financiero de esto, o lo está manejando solo?

No necesita ser un experto en finanzas.
Su función es saber cuándo preguntar, cómo escuchar y adónde referir.

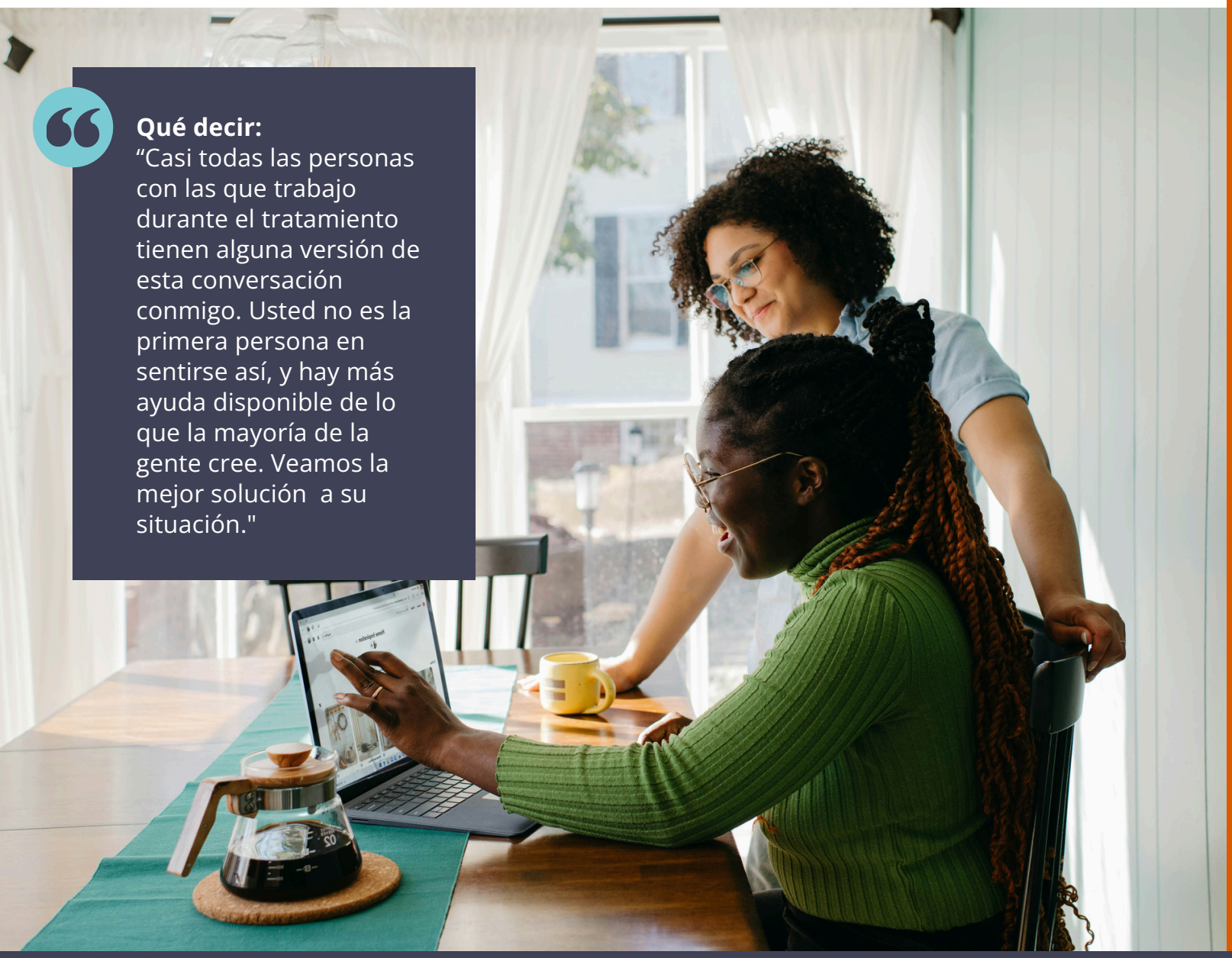
NORMALIZANDO LAS PREOCUPACIONES FINANCIERA

Casi todas las personas que se someten a un tratamiento contra el cáncer enfrentan algún nivel de estrés financiero. No es una señal de debilidad, fracaso ni falta de planificación. Es una consecuencia predecible de una enfermedad impredecible y es uno de los desafíos más comunes que enfrentarán los CHW en este rol.

Muchas personas afectadas por el cáncer guardan silencio porque se sienten avergonzadas, o porque no creen que nada pueda ayudar realmente. Su función es asegurarse de que sepan que ninguna de esas cosas es verdad.

Mensajes clave para compartir con la persona que apoya:

- Está bien pedir ayuda; para eso existen estos recursos
- El estrés financiero es una de las partes más comunes de la experiencia del cáncer: no están solos
- Las preocupaciones sobre el costo no resultarán en una atención de menor calidad; hablar ayuda a su equipo de salud a encontrar soluciones
- Usted está ahí para crear un puente entre ellos y el apoyo que existe



Qué decir:
"Casi todas las personas con las que trabajo durante el tratamiento tienen alguna versión de esta conversación conmigo. Usted no es la primera persona en sentirse así, y hay más ayuda disponible de lo que la mayoría de la gente cree. Veamos la mejor solución a su situación."

COSTOS COMUNES QUE ENFRENTAN LAS PERSONAS AFECTADAS POR EL CÁNCER

Ayude a la persona que apoya a identificar qué le preocupa más. Los costos pueden venir de muchas direcciones:

Costos médicos

- Visitas al médico y pagos de especialistas
- Cirugía, quimioterapia, radiación
- Medicamentos recetados
- Primas de seguro y copagos
- Deducibles y costos de bolsillo
- Pruebas de laboratorio e imágenes
- Equipos y suministros médicos

Costos de vida diaria

- Transporte, gasolina y estacionamiento
- Alojamiento para viajes al tratamiento
- Cuidado de niños y adultos mayores
- Pérdida de ingresos por faltar al trabajo
- Alimentos y facturas del hogar
- Costos de servicios y vivienda
- Cuidado en el hogar y servicios de apoyo

5 CONSEJOS PARA AYUDAR A SU PACIENTE A NAVEGAR LOS COSTOS

1 **Identifique cuáles costos son más urgentes**

¿Son los medicamentos? ¿El transporte? ¿La vivienda? ¿Los copagos? Comprender qué es más urgente le ayuda a conectarse primero con el recurso adecuado.

2 **Conecte con la Línea de Apoyo al Cáncer de CSC**

Los navegadores pueden ayudar con la orientación financiera, preguntas sobre el seguro y referencias. No necesita tener todas las respuestas.

Intente decir:
"Estos navegadores son expertos en encontrar asistencia financiera. Llamémoslos juntos si se siente cómodo."



3 Pregunte sobre el apoyo en su centro de tratamiento

- Los trabajadores sociales de oncología pueden ayudar con la orientación financiera y las apelaciones de seguro.
- Los consejeros financieros o las oficinas de facturación pueden explicar las facturas y explorar planes de pago.
- Los navegadores de pacientes pueden conectar con recursos internos y externos.



Intente decir:
"¿Su clínica tiene un trabajador social de oncología? Puede ayudar con las apelaciones de seguro y las subvenciones de fundaciones. ¿Le gustaría que le ayudara a solicitar una derivación?"



4 Comparta recursos locales y comunitarios

Bancos de alimentos, programas de transporte, asistencia de servicios públicos y apoyo de vivienda. Programas federales y estatales como SNAP, WIC, LIHEAP, Medicaid, Medicare y 211.

5 Ayude a su paciente a organizarse

- Cree una 'Carpeta de Facturas': un lugar para todas las facturas y documentos EOB.
- Mantenga una lista de todos los proveedores y sus contactos de facturación.
- Anote los números de reclamos de seguro y las fechas límite de apelación.

Consejo para CHW:
Mantenga una lista de referencias locales con nombres de programas, información de contacto, idiomas ofrecidos, reglas de elegibilidad y pasos de solicitud. Actualícela regularmente.

MEJORES PRÁCTICAS DEL CHW: USE UN ENFOQUE DE APOYO EN CAPAS

Ayude a la persona que apoya a solicitar múltiples tipos de apoyo a la vez en lugar de uno a la vez. Las necesidades financieras suelen acumularse.

- **Cobertura de seguro —** Medicaid, Medicare, planes del Mercado de Seguros
- **Apoyo con medicamentos —** Fundaciones de copago, Programas de Asistencia al Paciente (PAPs), programas estatales
- **Apoyo alimentario —** SNAP, WIC, Meals on Wheels, bancos de alimentos locales
- **Servicios públicos y renta —** LIHEAP, asistencia de emergencia para alquiler, programas locales
- **Transporte —** Sociedad Americana del Cáncer (ACS), vales del condado, programas religiosos
- **Reemplazo de ingresos —** FMLA, SSI/SSDI, incapacidad de corto plazo, licencia familiar remunerada
- **Subvenciones específicas para el cáncer —** CancerCare, Family Reach, organizaciones específicas de la enfermedad

TIPOS DE ASISTENCIA FINANCIERA

Use this table to match what the person you are supporting is saying to the right type of resource:

Si la persona a la que estás ayudando dice...	El recurso es:	Para qué sirve:
“No puedo pagar el costo del medicamento en sí."	**Fundaciones de Asistencia de Copago**	Organizaciones sin fines de lucro que cubren la parte del paciente (copago) para medicamentos especializados costosos. Ejemplos: Patient Advocate Foundation (PAF) y Patient Access Network Foundation (Fundación PAN).
"No tengo seguro o mi medicamento no está cubierto."	**Programas de Asistencia al Paciente (PAPs):**	Programas administrados por empresas farmacéuticas que proporcionan medicamentos de forma gratuita o a muy bajo costo.
"No tengo forma de llegar al hospital."	**Asistencia de Transporte**	Ayuda financiera para ir y volver de las citas médicas. Fuentes: Sociedad Americana del Cáncer, Agencias de Área sobre el Envejecimiento, programas de vales de transporte del condado, departamentos de trabajo social hospitalario, organizaciones religiosas.

“Tengo que elegir entre comida, renta y mis facturas médicas."	**Subvenciones para gastos de vida**	Asistencia única para costos no médicos como servicios públicos, alimentos, renta o hipoteca. Los programas federales como SNAP, WIC y LIHEAP también pueden ayudar.
“Acabo de perder mi trabajo o tuve que reducir mis horas."	**Apoyo de ingresos y empleo**	FMLA proporciona hasta 12 semanas de licencia no remunerada protegida. La incapacidad de corto plazo reemplaza parte del ingreso. SSI y SSDI proporcionan ingresos para pacientes que no pueden trabajar. Licencia familiar remunerada disponible en algunos estados.
Estoy en Medicare y todavía no puedo pagar mis recetas."	**Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (SPAPs)**	Programas financiados por el estado que ayudan a los residentes, particularmente a los beneficiarios de Medicare, con los costos de medicamentos recetados.

LO QUE LOS CHW NO DEBEN HACER

- Prometer ayuda financiera o montos específicos de financiamiento
- Dar asesoramiento legal o fiscal
- Interpretar pólizas de seguro más allá de su función
- Manejar las finanzas personales de la persona que apoya a menos que su programa lo autorice explícitamente





CUÁNDO ESCALAR URGENTEMENTE

Derive de inmediato si la persona que apoya informa:

- Riesgo de desalojo o falta de vivienda
- Los servicios públicos están a punto de ser cortados
- No hay comida en el hogar
- No puede obtener medicamentos
- Detiene el tratamiento por el costo
- Angustia emocional severa o desesperanza

Con quién ponerse en contacto y cómo:

Para necesidades financieras, de vivienda, alimentarias y de medicamentos: Conéctese con la Línea de Apoyo al Cáncer (1-888-793-9355). Marque 211 para asistencia de emergencia local.

Para angustia emocional severa o desesperanza: Llame o envíe un mensaje de texto al 988 (Línea de Crisis y Suicidio) si está en crisis inmediata. Notifique al equipo de atención de la persona.

Pasos generales de escalada:

- Escuche y mantenga la calma; no deje a la persona sin un próximo paso.
- Identifique primero la necesidad más urgente.
- Haga una transferencia cálida cuando sea posible conectándolos directamente.

GUÍA DE CONVERSACIÓN PARA CHW

Sigue la evolución natural de tu relación: desde el primer contacto hasta el fomento de la confianza, pasando por la formación y la defensa de los derechos

Si ya tienes una relación consolidada con tu paciente, empieza por la fase 3. Las fases 1 y 2 se incluyen para los trabajadores comunitarios de salud que puedan tener que abordar este tema durante las primeras etapas de la labor de divulgación.

Etapa 1 · Divulgación	Etapa 2 · Estabilización	Etapa 3 · Educación y defensa
Primer contacto — Esté presente. Escuche. "Hola, me llamo [nombre] y soy trabajdor/a de salud comunitaria. Mi trabajo es ser un recurso para usted, sin presión ni agenda. ¿Cómo se siente con todo lo que está pasando hasta ahora?" "Muchas personas con las que trabajo están recibiendo mucha información nueva a la vez. ¿Hay algo que haya sido confuso o difícil de seguir?" "No tiene que tener ninguna pregunta lista; solo estoy aquí para escuchar."	**Manténgase en contacto. Identifique las barreras.** "Desde la última vez que hablamos, ¿ha surgido algo que le esté preocupando?" "¿Hay algo que le impida concentrarse en su salud en este momento?" "¿Ha tenido la oportunidad de conectarse con alguien que pueda ayudarle a orientarse en todo esto?"	**La confianza está establecida — Ahora puede abrir la conversación financiera. Solo cuando la persona que apoya se sienta cómoda.** "¿Es el costo algo en lo que ha estado pensando? Muchas personas descubren que el aspecto financiero del tratamiento los toma por sorpresa." "¿Está teniendo algún problema para pagar los medicamentos, llegar a las citas o manejar los costos diarios?" "¿Le ayudaría si le conectara con alguien que se especializa en encontrar asistencia financiera para personas que están pasando por un tratamiento de cáncer?"

ACERCA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ONCOLOGÍA PARA CHW

El Programa de Capacitación en Oncología para CHW de CSC es para trabajadores de salud comunitaria interesados en adquirir habilidades y conocimientos para asistir mejor a los miembros de su comunidad afectados por el cáncer.
El programa proporciona recursos educativos específicos sobre el cáncer de forma gratuita y oportunidades intencionales para que los CHW compartan las mejores prácticas y construyan conexiones entre pares.

Visite nuestro sitio web: **www.cancersupportcommunity.org/community-health-workerprogram**

RECURSOS

RECURSOS DE LA COMUNIDAD DE APOYO AL CÁNCER

Línea de Apoyo al Cáncer
1-888-793-9355 — Llame, chatee o conéctese por video en 200 idiomas, siempre gratuito. www.CancerSupportCommunity.org

Open to Options® ¿Ayuda a su paciente a prepararse para su próxima cita? Llame al 1-888-793-9355 o comuníquese con su CSC local o Club de Gilda.

MyLifeLine® La comunidad en línea de CSC para cualquier persona afectada por el cáncer. www.MyLifeLine.org

Frankly Speaking About Cancer® Materiales educativos en lenguaje sencillo. orders.cancersupportcommunity.org

Local CSCs and Gilda's Clubs — Grupos de apoyo y programas gratuitos. CancerSupportCommunity.org/FindLocation-Near-You

RECURSOS NACIONALES DE ASISTENCIA FINANCIERA

CancerCare — www.cancercare.org

Patient Advocate Foundation (PAF) — www.patientadvocate.org

Patient Access Network (PAN) Foundation — www.panfoundation.org

Family Reach — www.familyreach.org

Sociedad Americana del Cáncer — 800-227-2345 | www.Cancer.org

NeedyMeds — www.needymeds.org

PROGRAMAS GUBERNAMENTALES

Medicaid/Medicare — www.healthcare.gov

SNAP (asistencia alimentaria) — www.fns.usda.gov/snap

LIHEAP (asistencia de servicios públicos) — www.liheap.org

211 (localizador de servicios locales) — www.211.org

Seguridad Social (SSI/SSDI) — www.ssa.gov

Benefits.gov — www.benefits.gov

Meals on Wheels — www.mealsonwheelsamerica.org

Cancer Support Community Resources

Cancer Support Helpline® — Have questions, concerns, or looking for resources? Call CSC's toll-free Cancer Support Helpline (CSC-867-5309 or 1-888-793-9355 outside of the U.S.), available in 200 languages.

Open to Options® — Preparing for your next appointment? Our trained specialists can help you create a list of questions to share with your doctor. Make an appointment by calling CSC-867-5309 or by contacting your local CSC or Gilda's Club.

Frankly Speaking About Cancer® — Trusted information for cancer patients and their loved ones is available through publications, online, and in-person programs.

Services at Local CSCs and Gilda's Clubs — With the help of over 200 locations, in 50 markets, CSC and Gilda's Club centers provide services free of charge to people impacted by cancer. Attend support groups, educational sessions, wellness programs, and more **www.CancerSupportCommunity.org/FindLocation**.

Cancer Experience Registry® — Help others by sharing your cancer patient or cancer caregiver experience via survey at **www.CancerExperienceRegistry.org**.

MyLifeLine® — CSC's secure, online community welcomes anyone impacted by cancer to easily connect with community to reduce stress, anxiety, and isolation. Create a personal network site and invite friends & family to follow your journey. And participate in our discussion forums any time of day to meet others like you who understand what you are experiencing. Join now at **www.MyLifeLine.org**.

Grassroots Network — Make sure your voice is heard by federal and state policy makers on issues affecting cancer patients and survivors by joining our Network at **www.CancerSupportCommunity.org/Become-Advocate**.

This publication was made possible through generous support from:

AstraZeneca AMGEN Genentech Johnson&Johnson

The Cancer Support Community and its partners provide this information as a service. This publication is not intended to take the place of medical care or the advice of your doctor. We strongly suggest consulting your doctor or other healthcare professionals to answer questions and learn more.

Photos are stock images posed by models.

Brought to you by:

CANCER SUPPORT COMMUNITY — COMMUNITY IS STRONGER THAN CANCER

GILDA'S CLUB

© June 2026 Cancer Support Community. All Rights Reserved.