

# Evaluación de necesidades de salud comunitaria del UNM Hospital 2020

## INFORMAR

UNM Hospital trabajó con los residentes del condado de Bernalillo y el estado de Nuevo México para completar una Evaluación de necesidades de salud comunitaria (CHNA) para 2020-2022. Este informe resume abajo el progreso hecho en las cuatro áreas de enfoque informadas por la comunidad.

### ENFOQUE 1:

#### Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

CareLink es un programa comunitario que ayuda a las personas a obtener servicios médicos y de salud conductual en Albuquerque. CareLink ayuda a las personas a encontrar proveedores, programar citas, coordinar la atención, conectarse con los servicios comunitarios y conocer el diagnóstico y los medicamentos de cada paciente. **CareLink creció de 647 a 847 miembros pediátricos, un crecimiento del 31%.**

UNMH completó un acuerdo con el condado de Bernalillo que incluye el desarrollo de varios programas de salud mental para niños y adolescentes.

UNMH compró un nuevo edificio de oficinas para servicios psiquiátricos infantiles que unió a los programas para Children and the Cimarron Clinic.

### ENFOQUE 2:

#### Mejorar el acceso a los servicios médicos

##### Atención primaria:

- Las clínicas de Atención primaria trabajan con el Centro de citas de manera continua para asegurarse de que las directrices de programación estén actualizadas. Esto ayuda a aumentar las citas de los pacientes.
- Se asoció con First Choice, First Nations, Sandoval Regional Medical Center y UNM Medical Group Primary Care Clinics para aumentar las citas de nuevos pacientes.
- Se inauguró una nueva Clínica médica para personas mayores en el Campus Norte del Centro de Ciencias de la Salud de la UNM. Este nuevo espacio se comparte con Memoria y Envejecimiento, Neuropsicología y Cuidados Paliativos.

#### 1,675 pacientes de Journey's Clinic atendidos

Journeys Clinic da servicios psiquiátricos para mujeres que están embarazadas, han dado a luz, han tenido abortos espontáneos o han perdido hijos al nacer, o están tratando de quedar embarazadas.

#### Acceso avanzado y remisión externa Equipo de comunicaciones:

##### -14% tiempo de respuesta

Disminución del tiempo de respuesta de la remisión ambulatoria en un 14% de 2021 a 2022.



##### 137,050 remisiones

Se completaron 137,050 remisiones ambulatorias en 2022

##### 38,070 comunicaciones

Se creó el equipo de Comunicaciones de remisión de pacientes externos, que han enviado un total de 38,070 comunicaciones desde marzo de 2022.

##### Clínicas de especialidades médicas:

- Se abrió la Post-Acute Care Discharge Clinic para pacientes dados de alta del Departamento de Emergencia y del Hospital mejorando el acceso y disminuyendo los reingresos hospitalarios.
- Procedimiento de ingreso directo para pacientes con fibrosis quística del Hospital UNM
- Se abrió el Comprehensive Movement Disorder Center en el UNM Health Sciences Center North Campus.
- La clínica Gallup atiende a mujeres embarazadas de alto riesgo del área de las cuatro esquinas, incluidos Zuni, Shiprock, Fort Defiance, Chinle, Farmington, Crownpoint y Gallup.
- Citas clínicas de diabetes ampliadas para pacientes diabéticos recién diagnosticados o pacientes con diabetes no controlada que fueron dados de alta recientemente del hospital.

##### Clínica de especialidades quirúrgicas:

- Seguimiento y llenado de espacios de citas no usados, mejorando el acceso.
- La renovación de oftalmología aumenta el espacio de espera de los pacientes, el espacio de diagnóstico y varias salas de examen para facilitar el flujo y el acceso de los pacientes.
- En colaboración con Atención primaria, estamos probando un enfoque único para nuestro programa de tele-retina que aumentará el acceso a los escaneos de retina para la detección temprana de enfermedades de la retina en pacientes diabéticos.

##### Otorrinolaringología agregó 3 proveedores, mejorando el acceso

##### Departamento de radiología:

- Enfermeras navegantes contratadas para los programas de imágenes de mama, detección de cáncer de pulmón, radiología intervencionista y terapia de medicina nuclear para mejorar la coordinación y la programación de la atención al paciente.
- Se desarrolló y abrió la primera línea de servicio de TEP cardíaca de Nuevo México para dar imágenes y evaluaciones cardíacas más rápidas y avanzadas para los pacientes.
- Se agregaron dos nuevos empleados de tiempo completo al equipo de programación de radiología para ayudar a programar más rápidamente a los pacientes.

## ENFOQUE 3:

### Expandir el acceso a la cobertura médica y la ayuda económica

**4,311**

Solicitudes de UNM Care aprobadas



**338**

Solicitudes de asistencia financiera para pacientes del SRMC aprobadas

**414**

Solicitudes de servicios médicos subsidiados (costo reducido) aprobadas

**541**

Solicitudes de asistencia financiera completadas y aprobadas, incluyendo Medicaid, caridad fuera del condado y servicios de emergencia para no ciudadanos.



## ENFOQUE 4:

### Reducir las desigualdades que generan disparidades en los resultados médicos



Un navegador de trabajo social en el Departamento de Emergencias del UNM Hospital se reúne con los pacientes que acuden a la Sala de emergencias con frecuencia. El trabajador social verifica las necesidades psicosociales y da remisiones a los servicios.

La UNM Hospital Health Literacy Office creó o revisó **344 documentos** para ayudar a los pacientes a salir del hospital entendiendo las instrucciones de alta.

Entre septiembre de 2020 y junio de 2022, las quejas de pacientes y familiares disminuyeron en un 73.43% en el UNM Hospital.

Los carteles de Derechos y responsabilidades del paciente se actualizaron para aumentar la visibilidad tanto en tamaño como en distribución en todo el Sistema médico del UNM. Los derechos y responsabilidades del paciente también se tradujeron a los 11 idiomas principales usados en todo el Sistema médico para incluir inglés, español y vietnamita.

Actualmente, UNM Hospital cuenta con **98 baños** dentro de sus instalaciones designados mediante letreros como baños de género neutral.

Cuando los pacientes y las familias se van del UNMH, los programas de administración de atención para pacientes ambulatorios trabajan para conectar a los pacientes en riesgo con transporte, alojamiento, camas de descanso, comida y otros recursos.

**1,141**

Planes de atención completados para ayudar a los pacientes a manejar sus necesidades de atención a largo plazo

**4,839**

Devoluciones de llamada de alta de RN completadas para pacientes sin proveedor de atención primaria del UNM Hospital

**3,391**

Devoluciones de llamadas de alta médica centradas en el paciente completadas para pacientes con un proveedor de atención primaria del UNM Hospital.

El Departamento de Participación Comunitaria se asoció con **15 agencias** para dar **5000 mantas de emergencia** para personas que enfrentan inseguridades de vivienda y dio más de **250 comidas** de Acción de Gracias para personas necesitadas.

El Departamento de Participación Comunitaria se asoció con aproximadamente **50 organizaciones comunitarias** y buscó formas de participar en actividades de extensión comunitaria.

Los cursos de diversidad y humildad cultural dan a los estudiantes la oportunidad de explorar las muchas formas en que la cultura afecta la percepción. **Se desarrollaron y dieron 10 cursos de diversidad** sobre una amplia gama de temas. UNM Hospital se asocia con organizaciones comunitarias que facilitan algunos de estos cursos.



## Respuesta al COVID-19



**81,646**

llamadas a la línea directa estatal de COVID-19 durante 2021

**72,289**

visitas a clínicas de telesalud que incluyen teléfono, video e información enviada electrónicamente a otro sitio para su evaluación.

**9,271**

vacunas de COVID-19 entregadas en UNM Health en 2022

**42,918**

pruebas de COVID-19 hechas en el sitio de pruebas ambulatorias. Este sitio es principalmente para "pacientes quirúrgicos y empleados preoperatorios".

UNM Hospital  
2211 Lomas Blvd NE, Albuquerque, NM 87106  
unmhealth.org

Para preguntas o para obtener más información sobre documentos anteriores de CHNA, visite [bit.ly/3IY7nMs](https://bit.ly/3IY7nMs) o envíe un correo electrónico a [UNMHCE@salud.unm.edu](mailto:UNMHCE@salud.unm.edu)