



2025

PLAN DE MEJORA DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD

INFORME



Objetivo n.º 1

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Estrategias	Tácticas
Disponibilidad y acceso oportuno	
1. Aumentar el acceso y reducir los tiempos de espera en las citas de servicios de salud conductual y psicoterapia para todos los pacientes, incluyendo quienes tienen Medicaid y quienes no tienen seguro	1a. Crear servicios de atención sin cita previa y de libre acceso y usar un modelo de atención basado en etapas.
	1b. Vincular a los pacientes que solicitan servicios con el personal que puede ayudarlos a entender el sistema de salud conductual de UNMH y acceder al nivel adecuado de atención en el momento adecuado.
	1c. Usar los servicios de transición de Behavioral Health Crisis Center, como de Crisis Triage Center y de la Sala de estar de personas con experiencias similares, para apoyar a las personas con necesidades inmediatas de salud conductual y ayudar a conectarlas con programas y servicios para pacientes ambulatorios.
2. Dar continuidad en la atención a los pacientes que vemos en County Metropolitan Detention Center (MDC) del condado de Bernalillo	2a. Conectar a los pacientes que recibieron la inducción de Suboxone en MDC del condado de Bernalillo con un proveedor de la comunidad para que reciban atención continua después de su liberación.
	2b. Conectar a pacientes con enfermedades mentales graves con el Programa Puente (Bridge Program) de UNM Psychiatric Center después de su liberación de MDC del condado de Bernalillo.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Implementación
Disponibilidad y acceso oportuno
1a. Se crearon cuatro clínicas de atención sin cita previa y de libre acceso para que sirvieran como punto de entrada principal a los servicios de salud conductual: el Centro de atención ambulatoria infantil (1301 Lamberton), el Programa contra la Adicción y el Abuso de Sustancias (Addiction and Substance Abuse Program) (2600 Yale), el Centro psiquiátrico universitario (2600 Marble) y la Sala de estar de personas con experiencias similares (2600 Marble). Hasta la fecha, los programas han atendido a 7,797 personas, y ha logrado atraer a una cantidad significativa de nuevos pacientes, que representan el 58 % del total atendido.
1b. La incorporación de cuatro trabajadores certificados en apoyo de personas con condiciones similares como orientadores de atención ha reforzado la continuidad de la atención en las clínicas sin cita previa. Estos orientadores, al actuar como puente entre los servicios clínicos y el paciente, agilizan la coordinación de los servicios y supervisan las transiciones en todo el sistema.
1c. A los pacientes que se les daba de alta de nuestros programas para pacientes hospitalizados o que eran atendidos en nuestro Servicio de Emergencias Psiquiátricas (PES) se les ofrecían los servicios de Crisis Triage Center si era lo más adecuado para sus necesidades, como paso posterior a un nivel de atención de casos agudos. Al derivar con éxito a estos pacientes directamente a Crisis Triage Center, observamos un aumento significativo en el uso de las clínicas sin cita previa y de la Sala de estar de personas con experiencias similares (PLR). Solo la PLR ha prestado 14,320 servicios desde su apertura.
2a. Los servicios de planificación de la transición de UNMH y de planificación del alta de Metropolitan Detention Center (MDC) continuaron prestando apoyo a los pacientes que hacían la transición desde MDC mientras recibían medicamentos para el trastorno por consumo de opioides (MOUD). También se desarrolló un nuevo Programa Puente para Personas en Proceso Judicial (Justice Involved Bridge Program) con el fin de trasladar a los pacientes desde Release and Reporting Center (RRC)—donde se lleva a las personas tras su salida de MDC—directamente al Programa contra la Adicción y el Abuso de Sustancias (ASAP) para que reciban su dosis el mismo día. Un total de 191 pacientes se han inscrito en este programa, lo que refuerza la continuidad de la atención y mejora la conexión con los servicios para las personas que salen de prisión.
2b. El Programa Puente de UNM Psychiatric Center prestó atención a pacientes con trastornos por consumo de sustancias (SUD) y a aquellos con enfermedades mentales graves (SMI). Se atendió a un total de 191 pacientes mediante este programa (tal como se indica en la estrategia 2a), y 122 de ellos establecieron una atención psiquiátrica de largo plazo con un proveedor como resultado de su participación.

Objetivo n.º 1

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Estrategias	Tácticas
Disponibilidad y acceso oportuno	
3. Aumentar el acceso y reducir los tiempos de espera en las citas de servicios de salud conductual para la administración de medicamentos y psicoterapia para todos los pacientes, incluyendo los que tienen Medicaid y los que no tienen seguro	3a. Aumentar la disponibilidad de los proveedores de servicios de salud conductual y de citas en las áreas de atención primaria.
Capacitación con información cultural	
4. Aumentar la conciencia sobre la importancia y cómo dar atención informada sobre el trauma en el entorno de la salud conductual	4a. Dar capacitación sobre atención informada sobre el trauma a todo el personal en el Departamento de Salud Conductual (Behavioral Health Department) de UNMH. La capacitación incluirá conocimiento de la cultura, la raza/origen étnico y los factores de género en la prestación de servicios de salud conductual.
Atención integrada de salud conductual	
5. Incorporar el uso de un modelo integrado de salud conductual	5a. Este modelo incluirá muchos de los principios fundamentales de los servicios tradicionales de salud conductual junto con la medicina holística, los servicios por consumo de sustancias de bajo umbral y la psicoterapia tradicional, incluyendo la reducción de daños.
	5b. Aumentar los recursos de personal y la capacitación en el modelo de salud conductual en la atención primaria para que todos los programas de atención primaria tengan un proveedor de servicios de salud conductual y servicios integrados.
Participación de la Comunidad	
6. Mejorar la educación entre los miembros de la comunidad relacionada con la salud conductual para reducir el estigma que rodea a las condiciones de salud mental y promover un entorno de salud mental positivo	6a. Colaborar con el Programa de Apoyo entre Colegas (Peer Support Program) para tener representantes de salud conductual de UNMH en actividades de la comunidad para aumentar la comunicación y el intercambio de recursos.
	6b. Colaborar con programas y directores de escuelas para crear un programa de prevención para jóvenes que permita identificar y clasificar los problemas de salud conductual de los jóvenes.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Implementación
Disponibilidad y acceso oportuno
3a. No hay más actualizaciones.
Capacitación con información cultural
4a. Esta iniciativa se implementó en todos los departamentos de Salud Conductual, y se asignó automáticamente a todo el personal recién contratado en puestos de salud conductual una clase presencial obligatoria de seis horas de duración. En 2025, se inició también una serie de cursos de actualización anuales, compuesta por tres nuevos módulos centrados en la atención informada sobre el trauma (TIC). Estos módulos se incorporaron como componentes obligatorios de los planes de aprendizaje de todo el personal de salud conductual.
Atención integrada de salud conductual
5a. Estas capacitaciones continuaron para todo el personal contratado en las áreas de salud conductual integrada. No hubo actualizaciones durante este período de informe.
5b. No hay más actualizaciones.
Participación de la Comunidad
6a. El equipo de Apoyo entre Colegas y los directores ejecutivos de salud conductual promovieron activamente los servicios de UNMH mediante su participación constante en las actividades comunitarias anuales, lo que permitió reforzar los vínculos directos y nuestra presencia en toda la región.
6b. En 2025, se organizaron reuniones con los líderes de Albuquerque Public Schools (APS) y del Departamento de Niños, Jóvenes y Familias (Children, Youth and Families Department, CYFD) para conversar sobre la posibilidad de aumentar la colaboración y dar información actualizada sobre los programas y los servicios de atención sin cita previa dirigidos específicamente a los jóvenes. También se creó un Programa Ambulatorio Intensivo para Jóvenes (Youth Intensive Outpatient Program, Youth IOP) con el fin de atender a adolescentes de entre 14-17 años que necesitaban un nivel más alto de servicios de salud conductual.

Objetivo n.º 2

Aumentar el acceso a la atención médica

Estrategias	Tácticas
Clínico	
1. Reducir los tiempos de espera para las citas de nuevos pacientes	1a. Aumentar la proporción de visitas nuevas versus recurrentes en las plantillas de proveedores (prioridad quirúrgica, seguida de especialidades médicas).
2. Asegurarse de que el personal clínico use la metodología de reafirmación del conocimiento cuando dé instrucciones sobre la atención al paciente	2a. Aumentar la capacitación obligatoria en la metodología de reafirmación del conocimiento en las clínicas ambulatorias.
3. Disminuir los tiempos de espera en la sala de emergencias (ER)	3a. Continuar implementando habitaciones de corta estancia que permitan a los pacientes recibir atención rápida.
4. Mejorar y ampliar los servicios de telesalud	4a. Hacer un análisis de mercado detallado y una planificación comercial para calcular los modelos apropiados según el mercado y modelos financieros que respalden el programa.
	4b. Identificar poblaciones piloto de pacientes (si corresponde) y asegurarse de que se establezcan flujos de trabajo (conexión al expediente médico electrónico para pacientes existentes, conexión con médicos de atención primaria para pacientes nuevos) para facilitar una prestación fluida del servicio.
	4c. Desarrollar planes de marketing y comunicación para la población piloto.
	4d. Establecer procesos que permitan la recopilación de datos en el sistema de respaldo, con el fin de apoyar la medición del desempeño.
	4e. Implementar un plan piloto, hacer un seguimiento de los valores medibles y tratar el incumplimiento.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Aumentar el acceso a la atención médica

Implementación
Clínico
1a. En 2025, el departamento de Atención Primaria (Primary Care) amplió su equipo de trabajo con cinco proveedores de práctica avanzada, lo que permitió aumentar la capacidad y reducir la lista de espera de nuevos pacientes en un 32 %. Las listas de espera para remisiones a atención especializada también se redujeron en un 13 % tras la incorporación de proveedores en Urología, Cirugía vascular, Cirugía de trasplantes, Manejo del dolor y Endocrinología. Las mejoras en las infraestructuras contribuyeron aún más a estos avances. Se agregaron cinco nuevas salas de procedimientos al laboratorio de extirpación de cáncer de piel de Dermatología, y se completó la construcción de la ampliación de la Clínica oftalmológica y el Centro de cirugía ocular. Estas inversiones en personal e instalaciones reflejan un compromiso de todo el sistema para mejorar el acceso de los pacientes y el rendimiento clínico.
2a. Se creó y lanzó un nuevo módulo de capacitación sobre la técnica de repetición de la información aprendida con la ayuda del departamento de Información Clínica (Clinical Education). Este nuevo módulo, titulado "Teach-Back in Practice" (La técnica de repetición de la información aprendida en la práctica) es ahora un curso obligatorio para todo el personal clínico. La técnica de repetición de la información aprendida es una técnica de información para el paciente en la que los proveedores de atención médica piden a los pacientes que expliquen las instrucciones con sus propias palabras para confirmar que las entienden, lo que garantiza que la información sea clara y precisa, reduce los malentendidos y mejora los resultados médicos al centrarse en la comprensión del paciente, y no solo en la transmisión de la información.
3a. En octubre de 2025, ampliamos con éxito nuestro servicio de atención vertical/de vía rápida para que funcionara 24/7, en la nueva Torre de Cuidados Críticos. Al aumentar nuestra capacidad a ocho camas y perfeccionar continuamente nuestros flujos de trabajo, nuestro equipo de ED se ha comprometido a reducir los tiempos de espera y a mejorar la experiencia del paciente.
4a. No hay más actualizaciones para este período.
4b. No hay más actualizaciones para este período.
4c. No hay más actualizaciones para este período.
4d. No hay más actualizaciones para este período.
4e. No hay más actualizaciones para este período.

Objetivo n.º 2

Aumentar el acceso a la atención médica

Estrategias	Tácticas
Comunicación	
5. Mejorar el acceso a la información médica del paciente en el expediente médico electrónico para garantizar la continuidad de la atención	5a. UNM Hospital continuará explorando soluciones para mejorar la accesibilidad de la información del paciente para los proveedores fuera del sistema de UNM Health System, mientras cumple las reglamentaciones de la HIPAA.
Recursos Humanos	
6. Contratar personal para todas las funciones de atención médica	6a. Contratar más reclutadores para permitir procesos de contratación más centrados y eficaces, y aumentar el volumen de contratación.
	6b. El equipo de Adquisición de Talento implementará un proceso de reclutamiento que liberará a los administradores de muchas de las responsabilidades asociadas al proceso de contratación.
	6c. Optimizar la estrategia de marketing de adquisición y reclutamiento de talento.
	6d. Usar datos para fundamentar las actividades de reclutamiento.
	6e. Participar en el reclutamiento proactivo.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Aumentar el acceso a la atención médica

Implementación
Comunicación
5a. Las iniciativas se centraron en mejorar el acceso para los proveedores de la comunidad y los pacientes. Se creó un video de capacitación sobre el Portal de proveedores y se compartió con 142 grupos de consultorios y 1,476 usuarios, incluyendo más de 40 centros del Servicio de salud para indígenas y Centros Tribales 638, con el fin de apoyar la planificación del alta y reducir las readmisiones. Las mejoras permitieron la carga de más documentos. También se avanzó en la planificación del lanzamiento de un nuevo Portal del paciente en 2026, se ampliaron los informes para los pacientes nativos americanos y se actualizaron los expedientes médicos electrónicos dentales y el portal del paciente.
Recursos Humanos
6a. El equipo de Adquisición de Talento de UNM Hospital (UNMH TA) contrató un promedio de (337) empleados al mes. Esto representó un aumento del 17 % en las contrataciones entre 2024 y 2025, de (3464) a (4053) contrataciones, respectivamente.
6b. Esta táctica se completó en 2024.
6c. Esta táctica se completó en 2024.
6d. Se desarrolló un sistema de puntuación para medir la productividad de los reclutadores e informarlo a los directivos mensualmente. Se hizo un seguimiento de las contrataciones, el tiempo necesario para cubrir los puestos y la antigüedad de las solicitudes, lo que sirvió de base para establecer los objetivos de contratación mensuales de cada reclutador y del equipo en su conjunto. Mediante el uso del Sistema de información de HR para comparar los datos del sistema de puntuación con los puestos vacantes, el equipo identificó las actividades específicas que ofrecían el mayor rendimiento de la inversión, incluyendo actividades de contratación rápida, colaboraciones con centros de educación superior y agencias de empleo locales, y ferias de empleo de la comunidad. Todas estas estrategias dieron como resultado 79 actividades de reclutamiento y contratación.
6e. Adquisición de Talento de UNMH implementó una nueva herramienta de búsqueda de candidatos que permitió al equipo de reclutamiento buscar de manera proactiva y captar a candidatos pasivos. El sistema automatizado redujo el tiempo de contratación al agilizar la evaluación de solicitudes y currículums e identificar rápidamente a los candidatos más calificados. Los reclutadores dispusieron de más tiempo para mantener una comunicación constante, lo que demostró su compromiso durante los retrasos en la contratación. Estos esfuerzos, combinados con reuniones individuales con los administradores de contratación, reforzaron las relaciones con los candidatos y respaldaron iniciativas de retención más amplias en la organización.

Objetivo n.º 2

Aumentar el acceso a la atención médica

Estrategias	Tácticas
Recursos Humanos	
7. Ampliar los esfuerzos de bienestar de los empleados de UNMH	7a. Identificar e implementar mejoras en las prácticas laborales para crear un entorno de trabajo más seguro y eficaz.
	7b. Fomentar experiencias laborales significativas mediante oportunidades de crecimiento profesional e interacciones laborales de apoyo.
	7c. Fortalecer una cultura de bienestar que priorice la calidad del equilibrio entre la vida laboral y personal del personal.
	7d. Identificar y medir los factores que contribuyen al agotamiento y cansancio del personal y promover las mejores prácticas para tratarlos.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Aumentar el acceso a la atención médica

Implementación
Recursos Humanos
7a. El Departamento de Bienestar y Participación de los Empleados (Employee Well-Being Department and Engagement, EWB&E) implementó un nuevo proceso de salida para los empleados que se van de la empresa a partir del 1 de enero de 2025, lo que mejoró el acceso a las entrevistas de salida. Las tasas de participación aumentaron del 9 % en enero al 21 % en noviembre, y los datos se compartieron con los directivos de UNMH. El proceso de alerta de agresiones se amplió a todas las unidades de pacientes hospitalizados, y se prestó apoyo al personal afectado. El EWB&E también ayudó en la creación de un grupo de trabajo del Departamento de Emergencias (Emergency Department) para tratar la violencia en el lugar de trabajo, y estas iniciativas continuarán hasta 2026.
7b. El proyecto piloto de 2024, Primeros Auxilios Psicológicos para Incidentes Críticos, demostró con éxito que los primeros auxilios psicológicos constituían un enfoque eficaz para apoyar al personal después de incidentes angustiosos en el lugar de trabajo. Aprovechando este éxito, el Departamento de Bienestar y Participación de los Empleados (EWB&E) implementó varias iniciativas en 2025, incluyendo la creación de la clase "Leading Through Distress" (Cómo liderar en tiempos de angustia) para líderes, así como revisiones de la capacitación PeerConnect para incluir competencias básicas de primeros auxilios psicológicos. Sandoval Regional Medical Center se incorporó al proceso de apoyo ante incidentes críticos de UNM Hospital.
7c. En 2025, el Departamento de Bienestar y Participación de los Empleados (EWB&E) hizo mejoras significativas en la clase "Building Well-Being Culture" (Cómo crear una cultura del bienestar), incluyendo la incorporación de técnicas de primeros auxilios psicológicos para armonizar la capacitación con las iniciativas de respuesta a incidentes críticos. Además, la clase se amplió para incluir a los líderes actuales. En la segunda mitad de 2025, se hizo un programa piloto de retención con cinco equipos del hospital, tanto clínicos como no clínicos, para poner a prueba un enfoque de orientación y asesoramiento a los líderes destinado a mejorar la retención. Aunque el programa piloto aún no había terminado, los resultados preliminares indicaban que los líderes valoraban el apoyo y la orientación extra relacionados con la retención, especialmente cuando se reconocían los factores sistémicos que impulsaban la rotación de personal. A partir de los primeros resultados, se desarrolló un kit de herramientas de retención con medidas y recursos recomendados, que se distribuyó a todos los líderes en noviembre.
7d. El proyecto del almacén de datos se retrasó debido al volumen de solicitudes que debía administrar Tecnología de la Información (IT); no obstante, se reprogramó el proyecto para que concluyera el 1 de noviembre de 2026. La encuesta sobre la participación de Press Ganey se completó en noviembre de 2025 y aportó un conjunto de datos amplio y detallado sobre la satisfacción de los empleados, su bienestar y la cultura de calidad y seguridad. Más del 80 % del personal del hospital respondió la encuesta, lo que refleja una participación excepcional. En 2026, se iniciará la planificación de acciones para tratar los factores que contribuyen al agotamiento y la desmotivación, tanto a nivel de equipo como de organización, centrándose en el respeto, la cultura de la seguridad y el bienestar del personal.

Objetivo n.º 2

Aumentar el acceso a la atención médica

Estrategias	Tácticas
Asistencia para pacientes hospitalizados	
8. Mejorar el conocimiento de los pacientes hospitalizados sobre los servicios y recursos para mejorar los resultados médicos	8a. Contratar más trabajadores de salud de la comunidad para pacientes hospitalizados.
	8b. Mejorar la planificación del alta de pacientes hospitalizados y la coordinación de la atención con un enfoque especial en los impulsores sociales de la salud liderados por los trabajadores de salud de la comunidad para pacientes hospitalizados.
9. Mejorar la planificación del alta y la coordinación de la atención con los servicios de salud y las clínicas que atienden a pacientes nativos americanos	9a. Los enlaces para nativos americanos aumentarán las visitas a pacientes nativos americanos que sean hospitalizados en un plazo de 24 horas para ofrecer servicios y recursos disponibles mediante los Servicios de salud para nativos americanos.
	9b. Aumentar la cantidad de coordinadores de atención al paciente en el Departamento de Servicios de Salud para Nativos Americanos (Native American Health Services Department) para cubrir mejor las necesidades de remisiones de pacientes que entran del Servicio de salud para indígenas y de los Centros 638.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Aumentar el acceso a la atención médica

Implementación
Asistencia para pacientes hospitalizados
8a. Se contrató a cuatro trabajadores de salud de la comunidad (CHW) más para pacientes hospitalizados, con el fin de identificar y tratar los factores sociales que influyen en la salud directamente junto a la cama del paciente. El equipo ofrece asistencia directa con recursos y coordina la atención de seguimiento con el servicio de Apoyo a la comunidad y Administración de casos para pacientes ambulatorios de UNMH.
8b. Se mantuvo la asistencia a las rondas multidisciplinarias (MDR) y la colaboración con los equipos de enfermería y trabajo social para pacientes hospitalizados. Se impartió una capacitación trimestral sobre las funciones de los trabajadores de salud de la comunidad (CHW). Se creó una tabla con la descripción de funciones para facilitar la comprensión de los servicios prestados por los CHW. Se alineó la documentación con otros servicios de apoyo, como manejo de la atención.
9a. El equipo de especialistas para nativos americanos sigue visitando a los pacientes nativos americanos ingresados recientemente en el hospital para informarles sobre la oficina de NAHS, los recursos a su disposición (incluyendo nuestra despensa de comida para nativos americanos) y ofrecerles otro tipo de apoyo. Además, la dirección de NAHS, en colaboración con el equipo de IT, creó un panel de control para hacer un seguimiento de estas iniciativas.
9b. El Servicio de salud para nativos americanos contrató a dos administrativos de consultas externas para implementar un nuevo proceso de selección de las remisiones que llegan desde el I.H.S. y los Centros 638 administrados por las tribus. Este proceso garantiza que las remisiones incompletas se devuelvan más rápidamente a la fuente de la remisión. La estructura del departamento incluye ahora a un supervisor encargado de supervisar el proceso de remisión y a los empleados.

Objetivo n.º 3

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Estrategias	Tácticas
Acceso a idiomas	
1. Ampliar y mejorar el acceso a idiomas para los pacientes, sus familiares y seres queridos	1a. Aumentar el acceso a intérpretes en persona para pacientes que hablan idiomas no representados por el equipo de intérpretes médicos profesionales de UNMH (por ejemplo, dari, swahili y árabe).
	1b. Explorar formas de ampliar el acceso a intérpretes de lenguaje de señas en persona, con especial atención a los turnos de tarde/noche y de fin de semana para las unidades de pacientes hospitalizados y el departamento de emergencias.
	1c. Lanzar un proyecto piloto centrado en las instrucciones para el alta en español.
	1d. Aumentar la colaboración con la Comisión de Nuevo México para las Personas Sordas y con Discapacidad Auditiva (New Mexico Commission for the Deaf and Hard of Hearing) y buscar la representación y el aporte de las personas sordas cuando se toman decisiones importantes.
	1e. Revisar el proceso para mejorar el acceso a intérpretes para pacientes que hablan español.
2. Ofrecer capacitación de intérpretes médicos en la comunidad	2a. Asociarse con agencias locales que atienden a la población recién llegada en el condado de Bernalillo.
	2b. Crear y ofrecer capacitación profesional de intérpretes médicos que sea apropiada para los nativos americanos de Nuevo México en colaboración con la tribu y los líderes de atención médica en las comunidades nativas.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Implementación
Acceso a idiomas
1a. Los intérpretes de United Voices for Newcomer Rights (UVNR) estuvieron presentes en UNM Hospital. UVNR está trabajando para integrar los servicios de intérpretes en persona en sus flujos de trabajo.
1b. En 2025 no se pudo cubrir el puesto vacante de intérprete de lenguaje de señas americano (ASL). Para seguir garantizando el acceso a los servicios, UNM Hospital firmó un segundo contrato con un proveedor local que prestaba servicios de intérpretes de ASL en persona.
1c. Proyecto piloto completado. No hay más actualizaciones sobre las instrucciones para el alta en 2025.
1d. No hay actualizaciones en 2025.
1e. El Departamento de Acceso a Idiomas (Language Access Department) modificó su modelo de asignación de intérpretes de español en persona que prestan servicio en los Departamentos de Emergencias para Adultos y Pediatría (Adult and Pediatric Emergency Departments), y en las Unidades de Cuidados Intensivos. Se instalaron nuevos dispositivos de interpretación por video en todas las áreas clínicas de University of New Mexico Hospital, incluyendo Sandoval Regional Medical Center. Estas mejoras simplificaron el proceso de comunicación entre los pacientes, el personal y los intérpretes calificados.
2a. No hay actualizaciones en 2025.
2b. No hay nuevas actualizaciones. Proyecto completado.


Objetivo n.º 3

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Estrategias	Tácticas
Experiencia del paciente	
3. Mejorar la experiencia de los pacientes con autismo	3a. Implementar un programa piloto de uso de kits sensoriales para pacientes con autismo en el Departamento de Ortopedia (Orthopedics Department) de Carrie Tingley Outpatient Hospital.
	3b. Crear una página web con videos que muestren cómo son nuestros espacios clínicos. Estos esfuerzos tendrán como objetivo cubrir mejor las necesidades de nuestros pacientes con autismo reduciendo el estrés y la ansiedad innecesarios antes de una cita.
	3c. Desarrollar un taller para el personal clínico y no clínico de Carrie Tingley Hospital para compartir conocimientos sobre cómo dar una atención más cómoda.
Participación de la Comunidad	
4. Aumentar y fortalecer las colaboraciones con organizaciones y miembros individuales de la comunidad	4a. Apoyar y patrocinar iniciativas de la comunidad y proyectos de organizaciones asociadas para mejorar los resultados en la salud.
	4b. Seguir desarrollando y mantener el Consejo de Salud de la Comunidad Negra (Black Health Council) de UNMH y Juntos para la comunidad, con el fin de aumentar la representación y mejorar la equidad en salud en la comunidad.
	4c. Continuar dando información sobre los servicios disponibles en UNMH.
5. Eliminar las barreras a la atención médica tratando los determinantes sociales de la salud	5a. En colaboración con organizaciones de la comunidad, dar acceso a comida, teléfonos celulares, tarjetas de identificación y cualquier otro recurso.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Implementación
Experiencia del paciente
<p>3a. Se entregaron otros 120 kits sensoriales a Carrie Tingley Hospital para apoyar la continuidad del programa. Las personas que usaron los kits o sus cuidadores completaron nueve encuestas en las que dieron sus comentarios. Las respuestas en las encuestas indicaron que los kits sensoriales fueron útiles durante las visitas de los pacientes.</p> <p>3b. Esta táctica se completó en 2024.</p>  <p>3c. Las capacitaciones para hospitales se desarrollaron e impartieron en colaboración con UNM Center for Development and Disability. Las capacitaciones trataron las desigualdades de salud para los pacientes con discapacidad mediante la identificación de las barreras de acceso, los retos a los que se enfrentan los trabajadores de atención médica, las oportunidades para mejorar la equidad y las competencias necesarias para usar un lenguaje inclusivo. Las mejores prácticas para la atención de pacientes con trastornos del espectro autista incluyeron tratar los mitos más frecuentes, reconocer las consideraciones de salud particulares, dar prioridad a los enfoques de atención específicos para el autismo e identificar los recursos disponibles en UNM y Nuevo México.</p>
Participación de la Comunidad
<p>4a. Se patrocinó y se dieron recursos en especie para apoyar a 54 organizaciones.</p> <p>4b. El Consejo de Salud de la Comunidad Negra de UNM Hospital siguió reuniéndose mensualmente. Se estableció una colaboración con The Links, Incorporated para organizar la Black Family Wellness Expo. Más de 35 proveedores ofrecieron evaluaciones y recursos a más de 100 participantes. Juntos para la comunidad se reunió en nueve ocasiones y contó con la colaboración con organizaciones internas y externas para ofrecer educación, capacitación y recursos a los miembros de la comunidad. En 2025, este consejo tuvo 310 participantes.</p> <p>4c. Vea la estrategia 7a.</p> <p>5a. UNM Hospital entregó 5,000 mantas de emergencia e información sobre sus servicios a 26 organizaciones de la comunidad que prestan apoyo a personas en situación de calle. En colaboración con la Oficina de Alimentación y Nutrición (Food and Nutrition Bureau) del Departamento de Salud Pública (Public Health Department), se distribuyeron 400 bolsas de comida en las siguientes actividades de difusión: 200 bolsas en la Feria de recursos para la diabetes de UNM Hospital, 50 bolsas en la actividad Recovery Resolana, celebrada en la clínica del Programa contra la Adicción y el Abuso de Sustancias de UNM Hospital, 50 bolsas en la Feria de bienestar para adultos mayores y 100 bolsas en el Día Mundial de la Seguridad del Paciente de UNM Hospital. Los Servicios de salud para nativos americanos entregaron comida a más de 339 familias nativas americanas cuyos seres queridos se encontraban ingresados en UNM Hospital.</p>

Objetivo n.º 3

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Estrategias	Tácticas
Capacitación con información cultural	
6. Mejorar y aumentar la capacitación pertinente para garantizar que los proveedores y empleados estén informados culturalmente y puedan tratar las necesidades únicas de las diferentes poblaciones	6a. Dar capacitación antiestigma y con información cultural al personal de UNMH para mejorar la atención al paciente y el servicio al cliente.
	6b. Continuar dando capacitación sobre concientización LGBTQIA+ a médicos y empleados.
	6c. Ofrecer capacitación interactiva al Departamento de Emergencias sobre el cuidado de la comunidad sorda, incluyendo el uso apropiado de unidades de interpretación por video.
	6d. Dar capacitación al personal sobre cómo ayudar a los pacientes con autismo en situaciones de emergencia y no emergencia.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Implementación
Capacitación con información cultural
6a. Si bien se siguió ofreciendo capacitación sobre diversidad, equidad e inclusión (DE&I) en todo el sistema, la función pasó de la facilitación a la consultoría estratégica, la orientación y el desarrollo de sistemas. Las responsabilidades se ampliaron para incluir la colaboración con los equipos directivos en el diseño de programas de capacitación personalizados, el desarrollo de equipos, la mejora del rendimiento y la integración de las normas de DE&I y las conductas de excelencia en las prácticas departamentales y organizativas en University of New Mexico Hospital (UNMH), lo que refleja un mayor alcance, complejidad e influencia.
6b. El trabajo continuó gracias a una colaboración continua con Transgender Resource Center of New Mexico, que incluyó impartir cursos de capacitación mensuales de Primera línea centrados en la atención centrada en el paciente para personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, queer y de identidades relacionadas (LGBTQ+), y prácticas inclusivas en el lugar de trabajo. Estos esfuerzos respaldaron la aplicación coherente de las políticas, la alineación con los estándares de capacitación de Human Rights Campaign (HRC) y el reconocimiento continuado de University of New Mexico Hospital (UNMH) como uno de los mejores centros por su igualdad en la atención médica a personas de la comunidad LGBTQ+.
6c. No hay nuevas actualizaciones. Esta tarea se completó en 2024.
6d. Los recursos destinados a pacientes y personal se ampliaron gracias a una iniciativa conjunta entre Center for Development and Disability de University of New Mexico (UNM) y los proveedores clínicos, lo que permitió crear el video "What Happens During a Hearing Test?" (¿Qué ocurre durante una prueba de audición?). Este recurso se creó para mejorar la comprensión del proceso de atención y hacer que los servicios sean más accesibles y equitativos para los pacientes.

Objetivo n.º 3

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Estrategias	Tácticas
Capacitación con información cultural	
7. Reducir las disparidades en los resultados entre los miembros vulnerables de la comunidad	7a. Mejorar la educación entre los miembros de la comunidad en relación con la atención preventiva vinculada a las principales condiciones crónicas identificadas en el condado de Bernalillo.
	7b. Dar información a los inmigrantes recién llegados a los Estados Unidos sobre cómo orientarse en el sistema de atención médica.
	7c. Aumentar la colaboración con las organizaciones para dar acceso a evaluaciones médicas e información sobre salud a los miembros de la comunidad.
	7d. Generar confianza con la comunidad indocumentada y recién llegada para fomentar la búsqueda de atención médica.
	7e. Colaborar con UNM Health Sciences Center para aumentar el acceso a exámenes de la vista y otras evaluaciones para menores y adultos.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Implementación
Capacitación con información cultural
7a. El equipo de Participación de la Comunidad de UNMH participó en 54 actividades de difusión en todo el condado de Bernalillo. El equipo compartió información diseñada para tratar las condiciones de atención crónica y los determinantes sociales de la salud, adaptada a las necesidades específicas de cada comunidad.
7b. En colaboración con organizaciones locales, se organizaron cuatro talleres y se entregaron recursos impresos sobre los servicios de UNM Hospital en cuatro idiomas diferentes. También se organizaron actividades de difusión para dar información sobre la sala de emergencias, la atención de urgencia y las clínicas de atención primaria.
7c. UNM Hospital celebró la segunda edición de la Feria anual de recursos para una vida saludable y la diabetes, a la que asistieron más de 500 miembros de la comunidad. Nueve departamentos de UNM Health y 37 organizaciones de la comunidad organizaron puestos de exposición. Se distribuyeron 200 cajas de comida, Walgreens donó 100 glucómetros y se entregaron 80 tarjetas regalo para comida y gasolina. 79 pacientes recibieron remisiones o fueron remitidos a Casey Optical; se emitieron 26 cupones para recetas médicas; y se entregaron 41 pares de anteojos graduados sin costo alguno. Sesenta miembros de la comunidad recibieron información sobre facturación y citas de UNMH, y se programaron cinco citas para pacientes con solicitudes de ayuda económica en trámite. Se hicieron un total de 101 revisiones dentales a adultos y niños, y Walmart suministró 50 vacunas.
7d. Juntos para la comunidad organizó reuniones mensuales de la coalición para crear conciencia y establecer relaciones con los defensores de la comunidad que trabajan directamente con los miembros que la integran. En promedio, unas 30 organizaciones asistieron a estas reuniones mensuales. Otras organizaciones con las que UNM Hospital ha colaborado para fomentar la confianza con estas comunidades son la Oficina de Asuntos de Inmigrantes y Refugiados (Office for Immigrant and Refugee Affairs) de la ciudad de Albuquerque, el Consulado de México en Albuquerque, el Comité de la Coalición para la Salud del Distrito Internacional (International District Healthy Coalition Committee), Umoja, Vizion-Sankofa y Pathways Navigators.
7e. UNM Health Science Center apoyó tres actividades de difusión en la comunidad que llegaron a 343 miembros de la comunidad de Pueblo de Acoma. Gracias a la asistencia a estas actividades, se administraron un total de 136 vacunas.

Objetivo n.º 3

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Estrategias	Tácticas
Capacitación con información cultural	
	7f. Dar información sobre salud mental y física en las escuelas medias públicas mediante la Cumbre de empoderamiento Go GIRL de UNMH y Leadership Institute.
8. Apoyar a los pacientes que necesitan más ayuda para entender los servicios y plataformas en línea, incluyendo, entre otros, la telesalud	8a. Colaborar con organizaciones públicas y privadas para conectar a los adultos mayores con recursos y capacitación para mejorar sus conocimientos tecnológicos.
Prioridades de los nativos americanos	
9. Dar capacitación con información cultural al personal de UNMH para garantizar que los nativos americanos tengan una experiencia positiva en nuestros hospitales y clínicas	9a. Los Servicios de salud para nativos americanos de UNMH desarrollarán un plan de estudios que informará al personal y a los profesionales de atención médica sobre cómo dar atención culturalmente apropiada e informada a estas diversas comunidades.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Implementación
Capacitación con información cultural
7f. Cuatro escuelas participaron en el programa Go Girl de Leadership Institute para las escuelas medias, que atiende mensualmente a 80 estudiantes en cuatro escuelas y les ofrece recursos y capacitación sobre salud mental y física.
8a. Participación de la Comunidad de UNM Hospital se asoció con el Programa de Equidad en Salud y Conexión Social (Health Equity and Social Connectedness Program) de University of New Mexico Health Sciences Center para participar en la Feria de bienestar para adultos mayores de Solar Villa. Ofrecieron recursos y capacitación sobre cómo usar la tecnología. Se identificó a un total de 125 adultos mayores residentes en Solar Villa como personas con bajos ingresos o con discapacidad.
Prioridades de los nativos americanos
9a. Los especialistas de NAHS impartieron 14 cursos de capacitación de Primera línea, 26 cursos de sensibilización cultural y sobre los recursos de NAHS dirigidos a proveedores de práctica avanzada; asistieron a todas las reuniones centralizadas de las clínicas ambulatorias especializadas; SRMC implementó un curso de sensibilización cultural sobre los nativos americanos en el programa de residencia de enfermería; en 2025 se organizaron tres sesiones y se capacitó a unos 40 enfermeros titulados.

Objetivo n.º 4

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

Estrategias	Tácticas
Capacitación y mejora de procesos	
1. Mejorar el proceso y la información asociada con la ayuda económica y los servicios financieros para los pacientes	1a. Continuar fomentando una sólida colaboración con New Mexico Center for Law and Poverty y otros defensores de la comunidad para crear procesos más centrados en el paciente para prestar servicios financieros y dar ayuda económica.
	1b. Continuar participando en actividades de difusión en la comunidad para informar a los miembros de la comunidad sobre los programas de ayuda económica disponibles en UNM Hospital.
2. Mejorar la facturación de los pacientes tratando las disparidades creadas por nuestros procesos	2a. Continuar informando a los pacientes en el momento del registro de la cita que recibirán múltiples facturas de UNM Hospital, UNM Medical Group u otros.
3. Mejorar la autorización de citas de los pacientes y el proceso de facturación para evitar enviarlos a agencias de cobros	3a. Desarrollar un proceso que capture con mayor precisión la información demográfica del paciente y del pagador.
4. Mejorar el acceso a la información de la solicitud de ayuda económica de los pacientes	4a. Haremos actualizaciones en el sitio web de Servicios Financieros para Pacientes (Patient Financial Services) para que sea más fácil acceder a la información.
	4b. Crear documentos para los pacientes con más información sobre los pasos adecuados y la información necesaria para enviar una solicitud.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

Implementación
Capacitación y mejora de procesos
1a. Esta táctica se completó en 2024. En caso de que haya algún cambio en la información de nuestra página web, la actualizaremos.
1b. El Departamento de Ayuda Económica (Financial Assistance Department) de UNMH participó en actividades de difusión y dio capacitación a colaboradores internos y externos tras ser invitado por el equipo de Participación de la Comunidad de UNM Hospital. Se impartieron cuatro cursos de capacitación sobre servicios financieros y ayuda económica para pacientes. Participaron un total de 165 personas.
2a. UNMH envía ahora los saldos de los pacientes por mensaje de texto. Este nuevo servicio está diseñado para reducir las barreras, ya que permite acceder rápidamente a sus facturas directamente desde su dispositivo móvil. Estos mensajes de texto sirven únicamente para consultar su saldo; por el momento, no se pueden hacer pagos en línea. Nos comprometemos a mantener informada a la comunidad lo antes posible.
3a. El Departamento de Ayuda Económica para Pacientes creó un informe para revisar el estado de las solicitudes de reconocimiento como organización benéfica pendientes, lo que les permitió garantizar que los registros fueran correctos.
4a. El Departamento de Ayuda Económica para Pacientes sigue colaborando con Experian y espera que la implementación comience en la primavera de 2026 (siempre y cuando el proceso se desarrolle sin contratiempos y contemos con un procedimiento claro para los pacientes que no quieran hacer la evaluación o presentar la solicitud en línea).
4b. Los formularios se actualizaron a medida que se presentaba nueva información. Los cambios más importantes se observaron en las directrices federales de pobreza.

Objetivo n.º 4

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

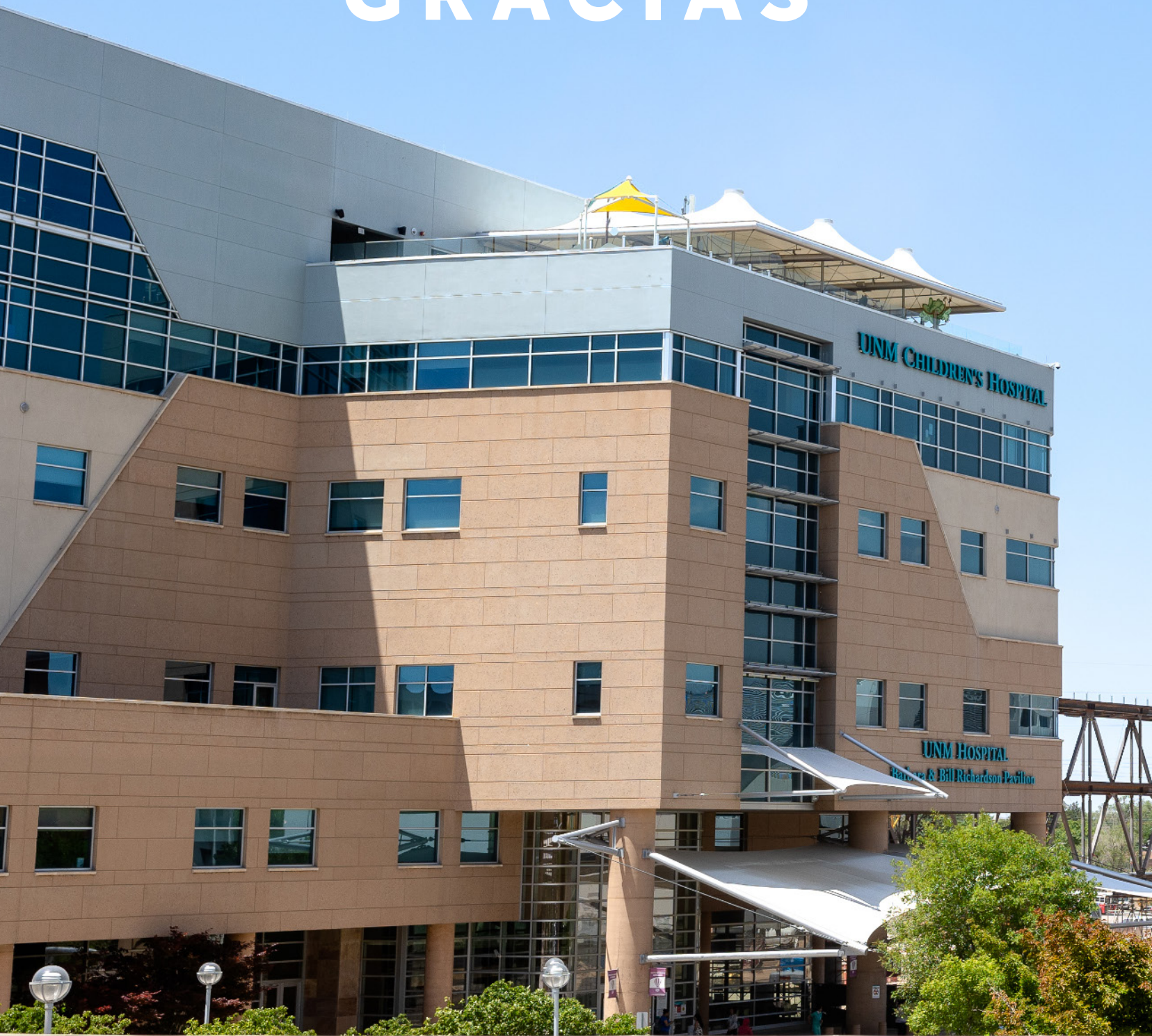
Estrategias	Tácticas
Capacitación y mejora de procesos	
5. Simplificar la ayuda económica y la capacitación en servicios financieros para todo el personal de UNMH que guía a los pacientes por medio de los procesos obligatorios	5a. Los líderes de Servicios Financieros para Pacientes y del Departamento de Ayuda Económica para Pacientes darán capacitación continua para garantizar que el personal entienda las expectativas y los requisitos institucionales.
	5b. Alfabetización para la Salud (Health Literacy) y Educación del Personal de Primera Línea (Front Line Education) ofrecerán una clase sobre estrategias de comunicación claras para temas financieros.
	5c. Incluir capacitación con información cultural para cubrir mejor las necesidades de los inmigrantes recién llegados, pacientes que prefieren un idioma distinto del inglés, pacientes nativos americanos, etc.
Participación de la Comunidad:	
6. Dar información y capacitación sobre cualquier cambio o actualización de los servicios prestados en el Departamento de Ayuda Económica para Pacientes y Servicios Financieros para Pacientes de UNM Hospital	6a. Los departamentos de Participación de la Comunidad, Servicios Financieros para Pacientes y Ayuda Económica para Pacientes organizarán capacitaciones habituales para trabajadores de salud de la comunidad, defensores de pacientes y miembros de la comunidad para dar información sobre ayuda económica y servicios financieros en UNMH.

Informe del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

Implementación
Capacitación y mejora de procesos
5a. El departamento colaboró con el equipo de Bienestar de los Empleados de UNM Hospital para garantizar que el personal ofreciera una experiencia positiva a los clientes.
5b. Se impartieron dos clases ("It's Complicated: Talking to Patients About Billing, Payments, and Insurance" [Es complicado: cómo hablar con los pacientes sobre facturación, pagos y seguros]) durante el año calendario 2025, impartidos conjuntamente por Alfabetización para la Salud y Educación del Personal de Primera Línea. Se recibieron comentarios positivos de los participantes mediante una encuesta anónima de seguimiento. Hay tres clases programadas para el año calendario 2026: 3/24, 7/28 y 11/3.
5c. Los especialistas de NAHS impartieron 14 cursos de capacitación de Primera línea, 26 cursos de sensibilización cultural y sobre los recursos de NAHS dirigidos a proveedores de práctica avanzada. Asistieron a todas las reuniones centralizadas de las clínicas ambulatorias especializadas; SRMC implementó un curso de sensibilización cultural sobre los nativos americanos en el programa de residencia de enfermería; en 2025 se organizaron tres sesiones y se capacitó a unos 40 enfermeros titulados.
Participación de la Comunidad:
6a. Se impartieron cuatro cursos de capacitación sobre servicios financieros y ayuda económica para pacientes. Participaron un total de 165 personas. Estas capacitaciones se organizaron para trabajadores de salud de la comunidad, defensores de pacientes y miembros de la comunidad para dar información y responder preguntas sobre los servicios financieros de UNM Hospital.

GRACIAS



UNM HOSPITAL

PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD | UNMHCE@SALUD.UNM.EDU