



2024

PLAN DE MEJORA DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD

REPORTE

NM HOSPITAL

Objetivo núm. 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 los que tienen Medicaid y los que están sin seguro	1a. Crear servicios de atención sin cita de acceso abierto 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 (Peer Living Room), para apoyar a las personas con necesidades inmediatas de salud conductual y ayudar a conectarlas con programas y servicios para pacientes ambulatorios

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Disponibilidad y acceso oportuno
<p>1a. En septiembre de 2024, ampliamos los servicios en los programas para niños y adolescentes (1031 Lambertson PL NE, Albuquerque) implementando una clínica de psicoterapia de consulta sin cita. Desde entonces hemos atendido a 139 pacientes pediátricos únicos, reduciendo la lista de espera para servicios de psicoterapia.</p> <p>Centramos las reuniones bimensuales con los directores de salud conductual en estrategias para seguir aumentando el acceso a los servicios de atención sin cita de Lambertson mediante la incorporación de la administración de casos, el apoyo de personas con experiencias similares y la administración de medicamentos. Además, hay planes en marcha para establecer una clínica similar de atención sin cita en el centro psiquiátrico (2600 Marble Ave. NE Albuquerque).</p> <p>El Programa contra la adicción y el abuso de sustancias (Addiction and Substance Abuse Program, ASAP) está trabajando para trasladar su clínica sin cita previa al comienzo del proceso de admisión, haciendo posible que las personas con trastornos por consumo de sustancias reciban apoyo de psicoterapia sin tener que esperar una cita de admisión programada.</p>
<p>1b. En ambas unidades psiquiátricas para pacientes hospitalizados había administradores de casos especializados para guiar a los pacientes en el sistema de salud conductual de UNMH. En UNM Psychiatric Center estaba disponible el servicio de administración de casos sin cita. Los servicios de asistencia estaban disponibles mediante los trabajadores de apoyo a personas con experiencias similares en la sala de estar de personas con experiencias similares situada en 2600 Marble NE, Albuquerque, NM 87131.</p>
<p>1c. A los pacientes que se les daba de alta de programas para pacientes hospitalizados o que atendíamos en el Servicio de Emergencias Psiquiátricas (PES) se les ofrecían los servicios del Crisis Triage Center (CTC) como un paso posterior a la atención de casos agudos. En el CTC y la sala de estar de personas con experiencias similares, las personas recibieron apoyo guiado para establecer atención con los programas de salud conductual para pacientes ambulatorios de UNMH o acceder a los servicios de salud conductual en los centros de atención primaria de UNMH. Esta estrategia garantizaba transiciones fluidas y apoyo para una atención continua adaptada a las necesidades del paciente.</p>

Objetivo núm. 1

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Estrategias	Tácticas
Disponibilidad y acceso oportuno	
2. Dar continuidad en la atención a los pacientes que atendemos en Metropolitan Detention Center (MDC) del condado de Bernalillo	2a. Conectar a los pacientes que recibieron la inducción de Suboxone en el 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 de UNM Psychiatric Center después de su liberación del MDC del condado de Bernalillo
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 están sin 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Disponibilidad y acceso oportuno	
2a. Los servicios de la comunidad y el equipo de Planificación de Transición (Transition Planning) de UNMH en el MDC del condado de Bernalillo continúan apoyando las altas para recibir atención continua después de la liberación. Desde que asumimos la programación de citas clínicas en el MDC, tanto el personal del condado como los pacientes han dado múltiples declaraciones sobre el aumento en la eficacia de la atención. No tenemos ninguna duda de que en 2025 tendremos evidencia que respalde el impacto de estos servicios para nuestra comunidad.	
2b. Justice Involved Bridge Clinic, inaugurada en octubre de 2024, ha atendido a 13 pacientes desde entonces. Este programa apoya a personas que recientemente recibieron su libertad y padecen trastornos por consumo de sustancias o enfermedades mentales graves. Ninguno de estos pacientes ha regresado al encarcelamiento, y todos continúan trabajando en sus objetivos con un trabajador social clínico de UNMH, lo que demuestra el efecto del programa en apoyar la reintegración y recuperación exitosas.	
3a. Iniciamos el trabajo para publicar 12 nuevos puestos para apoyar los servicios de salud conductual en nuestras áreas de atención primaria. Ampliamos los servicios de salud conductual a Northeast Heights Clinic (7801 Academy Rd. NE) y al Programa para manejo del dolor (Pain Program) de la UNM, y a los servicios de cuidados paliativos de UNM Hospital.	
Capacitación con información cultural	
4a. En 2024, el Departamento de Salud Conductual (Behavioral Health Department) de la UNMH capacitó al 97 % de todo el personal de salud conductual, al 73 % de todo el personal de psiquiatría y al 94 % combinado en todas las organizaciones, en clases básicas en persona sobre atención informada sobre traumas. También hicimos que la capacitación sobre atención informada sobre traumas fuera obligatoria para todos los nuevos empleados de salud conductual.	

Objetivo núm. 1

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Estrategias	Tácticas
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 eventos 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a los servicios de salud conductual

Atención integrada de salud conductual	
5a. Todo el personal de salud conductual que apoya las áreas de atención primaria y especializada recibió una capacitación integral. Los profesionales de salud conductual en clínicas de atención primaria completaron la capacitación en Terapia de Aceptación y Compromiso Funcional (FACT), una intervención terapéutica basada en evidencia eficaz en entornos de atención primaria. Además, el personal autorizado que supervisa la clínica recibió capacitación basada en competencias, estableciendo estándares de supervisión para nuevos aprendices. Esta iniciativa no solo garantiza una supervisión constante y de calidad superior, sino que también crea un camino para reclutar y capacitar a más estudiantes en prácticas de atención integrada.	
5b. Se inició el trabajo para publicar 12 nuevos puestos para apoyar los servicios de salud conductual en nuestras áreas de atención primaria. Ampliamos los servicios de salud conductual a Northeast Heights Clinic (7801 Academy Rd. NE) y al Programa para manejo del dolor (Pain Program) de la UNM, y a los servicios de cuidados paliativos de UNM Hospital.	
Participación de la Comunidad	
6a. Nuestro Programa de apoyo entre colegas participó en nueve eventos de salud de la comunidad en 2024 dando recursos y educación sobre salud conductual. También dimos recursos de salud conductual, apoyo a personas con experiencias similares y participamos en la inauguración del nuevo centro de desintoxicación para adolescentes.	
6b. En septiembre de 2024, el Departamento de Salud Conductual (Behavioral Health Department) de UNM Hospital abrió una clínica de atención sin cita en la sede de Servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios pediátricos de UNM en Cimarron. La clínica, que funciona cinco días a la semana durante horario comercial, trata necesidades de salud conductual no urgentes sin cita. Colabora con programas de la comunidad y de escuelas para hacer evaluaciones cortas, intervenciones de apoyo para jóvenes y sus familias, administración de casos y acceso sin problemas a servicios de salud conductual de largo plazo, incluyendo psicoterapia y administración de medicamentos.	

Objetivo núm. 2

Aumentar el acceso a la atención médica

Estrategias	Tácticas
Profesional 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 dando 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

This translation was completed by LanguageLine Solutions.

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a la atención médica

Profesional clínico	
1a.	En áreas de atención primaria, cinco proveedores de práctica avanzada aumentaron el número de pacientes aceptados con una incorporación de 87 pacientes cada uno (435 pacientes nuevos) en un programa piloto en 2024. Comenzamos a trabajar para aumentar la cantidad de visitas de nuevos pacientes en los programas de proveedores especializados en todas las líneas de servicio ambulatorio en 2025 mediante una revisión multidisciplinaria sistemática de los programas y la utilización de las habitaciones.
2a.	La Oficina de Alfabetización para la Salud (Health Literacy Office, HLO) formó un grupo de trabajo con educadores de unidades y educadores de enfermería registrados para diseñar estrategias de capacitación eficaces. HLO comenzó el proceso de incorporar capacitación en persona en las capacitaciones anuales en línea para enfermeros y asistentes médicos. Además, comenzamos a trabajar en la creación de un módulo de enseñanza en línea de 30 minutos
3a.	En enero de 2024, atendimos al 66 % de los pacientes en la sala de espera debido a sobrecapacidad de los servicios para pacientes hospitalizados. A finales de 2024, este porcentaje se redujo al 39 %. Con la implementación de salas dedicadas a atención vertical/ de vía rápida durante ocho horas al día, logramos mejorar nuestros servicios y dar mejores experiencias a un mayor número de personas.
4a.	La plataforma TelaDoc se implementó en 55 clínicas más. Capacitamos a 615 miembros del claustro de maestros y del personal en la nueva plataforma.
4b.	Prevemos que los trabajos para completar esta táctica comiencen en 2025.
4c.	Prevemos que los trabajos para completar esta táctica comiencen en 2025
4d.	Prevemos que los trabajos para completar esta táctica comiencen en 2025
4e.	Prevemos que los trabajos para completar esta táctica comiencen en 2025

This translation was completed by LanguageLine Solutions.

Objetivo núm. 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 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 (Talent Acquisition) implementará un proceso de reclutamiento que liberará a los gerentes de muchas de las responsabilidades asociadas al proceso de contratación

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a la atención médica

Comunicación
5a. UNM Health actualizó su MPages Reach (Portal de proveedores de myUNM Health), mejorando la facilidad de uso y el acceso para proveedores externos. La actualización agregó datos clínicos, como órdenes pendientes, y resolvió problemas de visualización con tipos de notas específicos. Actualizamos las políticas del portal del paciente HealthLife para simplificar el registro de pacientes y el acceso por representante mediante clínicas, el Departamento de Manejo de Información Médica (Health Information Management) o electrónicamente. El portal permite a los pacientes administrar sus datos de UNM Health, integrarlos en aplicaciones y compartir resúmenes de visitas con proveedores externos, mejorando la continuidad de la atención y el acceso a información médica vital.
Recursos Humanos
6a. Agregamos dos nuevos reclutadores y un técnico al equipo de Recursos Humanos. Eso permitió al equipo ampliar su función implementando el modelo de "ciclo de vida completo", incluyendo reuniones individuales con los gerentes de contratación para formular una estrategia de contratación personalizada, examinar las solicitudes para enviar solo los candidatos más calificados al gerente de contratación y monitorear de cerca las tendencias de contratación para cada reclutador y departamento correspondiente. La formación de estas valiosas relaciones entre reclutadores y gerentes de contratación ayudó al equipo a desarrollar objetivos de contratación más agresivos y produjo un promedio de 53-54 contrataciones más por mes comparado con el año anterior.
6b. UNMH transfirió la parte de referencia y evaluación de capacidades del proceso de reclutamiento de los gerentes de contratación a los reclutadores. Además, se llevaron a cabo ferias profesionales y eventos de contratación rápida, donde los reclutadores dirigieron manualmente la mayor parte del proceso de contratación. El equipo de Adquisición de Talentos organizó los eventos con la intención de facilitar a los gerentes de contratación la realización de entrevistas en el lugar y contrataciones rápidas. Para cerrar, el equipo de Adquisición de Talentos ayudó con los cálculos instantáneos de sueldos y la finalización de los paquetes de contratación. Un solo evento produjo 14 tecnólogos en radiología.

Objetivo núm. 2

Aumentar el acceso a la atención médica

Estrategias	Tácticas
Recursos Humanos	
6. Contratar personal para todas las funciones de atención médica	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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a la atención médica

Recursos Humanos
<p>6c. Recursos Humanos implementó un nuevo sistema de administración de contenido que da al equipo de Adquisición de Talentos el control creativo del sitio de carreras y el análisis para la eficacia y el marketing del reclutamiento. Las actualizaciones en tiempo real del calendario de eventos de contratación en línea, tanto para el público como para el personal, permiten a UNMH comercializar los próximos eventos en un formato general con la capacidad de conectar eventos ad hoc. De manera similar, la capacidad de actualizar la página de carrera en cualquier momento permite agregar o cambiar en tiempo real los anuncios de trabajo y los testimonios de los empleados actuales. Otra estrategia incluyó desarrollar una alianza más estrecha con el equipo de marketing interno para garantizar que se exploraran todas las vías de publicidad. Eso ha ayudado con la estrategia multifacética para la contratación para la nueva Torre de Cuidados Críticos de UNMH. El equipo de marketing tiene la capacidad de expandirse más allá de las capacidades del equipo de Adquisición de Talentos (vallas publicitarias, anuncios entre campus, etc.).</p>
<p>6d. Se desarrolló un sistema de puntuación para capturar la productividad de los reclutadores y reportarlo a los directivos mensualmente. Ahora se hace un seguimiento de la cantidad de contrataciones, el tiempo necesario para cubrir los puestos y la antigüedad de las solicitudes. Eso dio lugar al desarrollo de objetivos de contratación mensuales por reclutador y para todo el equipo. Al usar el sistema de información de HR para comparar el cuadro de mando con las posiciones abiertas, el equipo puede determinar los eventos específicos que generan el mayor retorno de la inversión. Algunos ejemplos han sido eventos de contratación rápida, asociaciones con entidades locales de educación superior y agencias de colocación de la fuerza laboral y ferias de empleo de la comunidad. Esta combinación de tácticas dio como resultado 64 eventos de reclutamiento y contratación.</p>
<p>6e. Más recientemente, Recursos Humanos de UNMH implementó una nueva herramienta de búsqueda de candidatos que permite al equipo de reclutamiento buscar y contactar de manera proactiva a candidatos pasivos. Este sistema automatizado también sirve para reducir el tiempo de contratación reduciendo el tiempo de evaluación de solicitudes y currículums e identificando rápidamente a los candidatos más adecuados. Los reclutadores ahora tienen más tiempo para mantenerse en contacto constante con los candidatos, demostrando interés cuando hay retrasos durante el proceso de contratación. Esto, junto con la iniciativa mencionada antes de reunirse individualmente con los gerentes de contratación, garantiza relaciones más estrechas con los candidatos y respalda otras iniciativas de retención organizacional.</p>

Objetivo núm. 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a la atención médica

Recursos Humanos	
7a. El Departamento de Bienestar y Compromiso de los Empleados (Employee Well-Being & Engagement Department, EWB&E) de UNMH colaboró con varios departamentos para capacitar a los equipos del hospital en la mejora de una atención segura y eficaz, poniendo énfasis en el bienestar del personal. El EWB&E se asoció con el equipo de Alerta de Asalto (Assault Alert) para apoyar al personal afectado por agresiones de pacientes, expandiendo el proceso de alerta a áreas ambulatorias y agilizando los reportes de agresiones. Además, el EWB&E puso a prueba un exitoso programa de entrevistas de salida en todas las unidades, sentando las bases para un nuevo proceso de salida consolidado para recopilar comentarios valiosos de los empleados que se van y mejorar las prácticas en el lugar de trabajo. Además, el UNM Hospital mejoró la señalización antiagresión, desarrolló nuevos procedimientos para responder a incidentes de violencia en el lugar de trabajo e implementó botones de pánico inalámbricos en el Departamento de Emergencias (Emergency Department), el Departamento de Emergencias Pediátricas (Pediatric Emergency Department) y la Atención de Urgencias para Adultos (Adult Urgent Care). Entregamos más de 300 botones de pánico inalámbricos portátiles a proveedores y personal en estas áreas. Esta iniciativa redujo la cantidad de incidentes de violencia en el lugar de trabajo en un 28 %.	7b. El programa piloto de Primeros Auxilios Psicológicos para Incidentes Críticos (Psychological First Aid for Critical Incidents, PFA-CI) concluyó en diciembre de 2024 y capacitó a los jefes sobre capacidades y recursos para apoyar al personal después de incidentes críticos en el trabajo. Iniciamos el trabajo para revisar las prácticas de reconocimiento de empleados del hospital, recopilar comentarios del personal, examinar las necesidades y los incumplimientos, y hacer recomendaciones para una “reforma”
7c. El EWB&E introdujo la clase obligatoria de 3.5 horas sobre creación de cultura de bienestar para todos los jefes nuevos. Por primera vez, el bienestar del personal se volvió un objetivo del Plan operativo unificado (Unified Operating Plan, UOP) 2023-24 del hospital, que exige que los jefes hagan rondas mensuales incluyendo preguntas sobre bienestar y reconocimiento. Estamos analizando los datos para identificar las mejores prácticas, y la encuesta de compromiso de los empleados reveló el bienestar como un área de mejora. El EWB&E estableció un objetivo para estudiar la retención del personal y dar recomendaciones al director de Recursos Humanos para 2025, iniciando un borrador del “kit de herramientas de retención” para gerentes.	7d. El Consejo de Liderazgo para el Bienestar (Well-Being Leadership Council, WBLC), encargado de implementar el plan estratégico de bienestar del personal del hospital, inició el proceso de formación y conducción de grupos de enfoque con el personal para identificar los factores que impulsan el agotamiento del personal. El WBLC comenzó a trabajar en valores medibles de bienestar para monitorear y analizar elementos como la rotación de personal.

Objetivo núm. 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 médicos 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 médicos de la comunidad para pacientes hospitalizados
9. Mejorar la planificación del alta y la coordinación de la atención con los servicios médicos 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 médicos para nativos americanos.
	9b. Aumentar la cantidad de coordinadores de atención al paciente en el Departamento de Servicios Médicos 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 los 638 centros

Reporte del 1 de enero al

31 de diciembre de 2024

Aumentar el acceso a la atención médica

Asistencia para pacientes hospitalizados	
8a. Aumentamos los puestos de trabajadores médicos de la comunidad (CHW) para pacientes hospitalizados de cuatro a ocho. El CHW se reúnen junto a la cama con los pacientes para planificar el alta y transferirlos a trabajadores de apoyo ambulatorio de la comunidad/los CHW.	
8b. Los CHW comenzaron a asistir a rondas multidisciplinarias del equipo clínico al que están asignados. Establecimos conexiones con los CHW en clínicas de atención primaria. Estamos desarrollando documentación en nuestro portal del paciente para que los CHW y los trabajadores de apoyo de la comunidad de UNM Hospital y clínicas puedan ver fácilmente la documentación y las remisiones que se hacen para cada paciente.	
9a. A principios de 2024, la Oficina de Servicios Médicos para Nativos Americanos (Office of Native American Health Services, NAHS) se asoció con el equipo de IT del UNMH para crear un formulario en la historia clínica del paciente que ayudará a hacer un seguimiento de sus rondas con pacientes nativos americanos.	
9b. En 2024, la NAHS retomó la responsabilidad de las remisiones de pacientes externos (Servicio de Salud para Indígenas y 638 centros operadas por tribus) desde el Centro de citas del UNMH. Durante la transición se agregó al equipo un coordinador más de atención al paciente.	

Objetivo núm. 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 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Acceso a idiomas	
1a.	En 2024, establecimos una alianza con United Voices for New Comer Rights (UVNR) que tuvo como consecuencia un contrato de servicios de idiomas. Este contrato nos permitirá explorar formas de prestar más servicios de intérpretes en persona en los idiomas que habla nuestra comunidad.
1b.	Contratamos a un segundo intérprete de lenguaje de señas americano (ASL) a tiempo completo en febrero de 2024. Además, iniciamos conversaciones con proveedores para aumentar la cobertura de intérpretes de ASL durante las noches y los fines de semana.
1c.	Proyecto piloto lanzado en 2024 centrado en las instrucciones para el alta en español que da el equipo de medicina interna. Al finalizar este proyecto piloto, el porcentaje de pacientes que recibieron instrucciones para el alta en español aumentó del 19 % al 64 %.
1d.	El Consejo Asesor de Pacientes y Familias (Patient and Family Advisory Council, PFAC) del UNMH agregó la representación de una persona sorda que trabaja en New Mexico Commission for the Deaf and Hard of Hearing.
1e.	Los jefes de acceso lingüístico comenzaron a trabajar en un plan para agilizar el proceso para los proveedores y el personal que facilitaría el proceso de conectarse con un intérprete por teléfono o video. El nuevo proceso permitirá que los proveedores y el personal se conecten con un intérprete de manera más rápida y sencilla. El equipo planea implementar el nuevo plan en 2025.
2a.	UNM Hospital capacitó a cinco empleados de United Voices for Newcomer Rights (UVNR) con el objetivo de contratarlos para interpretar en el UNM Hospital. Los idiomas representados son: dari (Afganistán), árabe (Siria e Irak), swahili (República Democrática del Congo) y Kinyarwanda (Ruanda, República Democrática del Congo, Uganda).
2b.	El educador de intérpretes de la UNMH ofreció una capacitación de interpretación médica de 40 horas a ocho empleados que hablan zuni en Zuni Comprehensive Medical Center (Zuni IHS) en Zuni, Nuevo México. Hubo una ceremonia de graduación para celebrar a estos intérpretes médicos.

Objetivo núm. 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 alianzas 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 del UNMH y el Consejo de Salud 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
5. Eliminar las barreras a la atención médica tratando los determinantes sociales de la salud	5a. En alianza con organizaciones de la comunidad, dar acceso a comida, teléfonos celulares, tarjetas de identificación y cualquier otro recurso

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Experiencia del paciente	
3a. Entregamos kits sensoriales que incluían artículos como: gafas de sol, juguetes antiestrés y pop-it para mejorar la experiencia en esta clínica. La implementación comenzará a principios de enero de 2025.	
3b. Creamos una nueva página web para agregar recursos y material educativo para pacientes con autismo y sus familias. Esta página web incluye videos sobre qué esperar cuando le extraen sangre y ponen vacunas; todos los videos están disponibles en inglés y español.	
3c. En el otoño, desarrollamos un plan de estudios en alianza con UNM Center for Development and Disability y pusimos a prueba la capacitación con el personal de Carrie Tingley Hospital y otros departamentos.	
Participación de la Comunidad	
4a. En 2024, el UNMH se asoció con 40 organizaciones de la comunidad para mejorar el bienestar de los residentes del condado de Bernalillo.	
4b. El Consejo de Salud de la Comunidad Negra se reúne mensualmente. El grupo encuestó a 73 miembros de la comunidad afroamericana. Basándose en los resultados, el consejo decidió colaborar con organizaciones locales para organizar Black Family Wellness Expo en 2025. El Consejo de Juntos para la Comunidad también se reúne mensualmente. Este consejo colabora con departamentos internos de UNMH y organizaciones externas de la comunidad para dar educación, capacitación y recursos a la comunidad. En 2024, el consejo tuvo 165 participantes.	
4c. Vea la estrategia 7a.	
5a. El UNMH colabora con organizaciones de la comunidad para mejorar el acceso a comida y otros recursos esenciales. Mediante una colaboración con Food Runner Food Bank, el Programa contra la adicción y el abuso de sustancias (ASAP) del UNMH organizó distribuciones mensuales de comida, apoyando a aproximadamente 50 familias cada mes. Además, el Departamento de Participación de la Comunidad (Community Engagement) de UNM Hospital, en alianza con Blue Cross Blue Shield, entregó cajas de alimentos en ferias de salud, ayudando a las familias a recibir servicios de atención médica y comidas nutritivas, junto con información sobre bienestar. Para apoyar a la comunidad sin albergue, también distribuimos 7,000 mantas de emergencia y compartimos recursos departamentales con 55 organizaciones de la comunidad.	

Objetivo núm. 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 del 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Capacitación con información cultural	
6a. Las funciones de capacitación en la Oficina de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I) del UNMH son únicas porque incorporan consultoría, coaching y facilitación interdepartamental. El educador DE&I organiza más de diez (10) capacitaciones únicas que incluyen: sesgo implícito en la atención médica, diversidad y humildad cultural, varias veces durante el año para el personal.	
6b. La capacitación es particularmente importante para garantizar una atención centrada en los pacientes LGBTQIA+. Este tipo de capacitación garantiza que todos los pacientes reciban una atención equitativa y culturalmente apropiada. Nuestro hospital continúa recibiendo reconocimiento de Human Rights Campaign Foundation (HRC) por nuestros esfuerzos para dar atención de alta calidad a las comunidades LGBTQIA+ desde 2013.	
6c. La Oficina de Diversidad, Equidad e Inclusión del UNMH se asoció con el Presidente del Departamento de Emergencias de UNM y New Mexico Commission of the Deaf and Hard of Hearing para desarrollar y dar una capacitación en persona titulada "Cuidado de las personas sordas en el Departamento de Emergencias" a los residentes y médicos de atención directa que trabajan en el Departamento de Emergencias.	
6d. El Departamento de Desarrollo Organizacional y Profesional (Organizational & Professional Development) del UNMH, los proveedores de práctica avanzada, Carrie Tingley Hospital y UNM Center for Development and Disability desarrollaron dos cursos para aumentar la conciencia del personal sobre atención médica a personas con autismo. Estas capacitaciones tratan las disparidades de salud para los pacientes con discapacidades y las mejores prácticas para la atención de pacientes en el espectro autista. Lanzamos estas capacitaciones por primera vez en el otoño de 2024 y continuamos ofreciéndoselas al personal.	

Objetivo núm. 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 educación 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Capacitación con información cultural	
<p>7a. El Programa de participación de la comunidad de UNM Hospital participó en 27 eventos de difusión en el condado de Bernalillo. Los recursos informativos y educativos que proporcionamos se adaptaron para tratar las condiciones crónicas de atención y las necesidades relacionadas con los determinantes sociales de la salud propias de cada área.</p>	
<p>7b. Colaboramos con organizaciones locales para organizar seis talleres y dar recursos impresos en 15 idiomas diferentes sobre los servicios del UNM Hospital.</p>	
<p>7c. - Celebramos nuestra primera Feria anual de recursos para una vida saludable y la diabetes (Healthy Living and Diabetes Resource Fair), a la que asistieron más de 300 miembros de la comunidad, 36 proveedores y 10 departamentos de salud de UNM. En la feria se hicieron 43 exámenes de la vista, 91 pruebas de glucosa y presión arterial, 35 pruebas de HbA1C y se pusieron 35 vacunas. - También colaboramos con Eisenhower Middle School para administrar 97 vacunas durante su feria de artesanías. - Colaboramos con Yeshousing para administrar 77 vacunas, 33 evaluaciones y otros recursos para adultos mayores y personas discapacitadas.</p> <p>Apoyamos a South Valley Academy para organizar el primer evento anual de salud y bienestar de la familia suministrando 85 vacunas. - Colaboramos con la Black Family Wellness Expo para dar recursos de atención médica a los asistentes.</p>	
<p>7d. Colaboramos con 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, International District Healthy Coalition Committee, Catholic Charities, Umoja Abq, Vizion-Sankofa, Pathways Navigators, ACCESS NM y United Voices for Newcomer Rights para hacer reuniones mensuales de la coalición para crear conciencia y establecer relaciones con los defensores de la comunidad que trabajan directamente con los miembros de la comunidad.</p>	
<p>7e. 280 miembros de la comunidad asistieron a la segunda feria de salud anual del Pueblo de Acoma en agosto. Prestamos servicios médicos, incluyendo de la vista y dentales.</p>	

Objetivo núm. 3

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Estrategias	Tácticas
Experiencia del paciente	
	7f. Dar educación sobre salud mental y física en las escuelas medias públicas mediante la Cumbre de Empoderamiento Go GIRL del 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 del UNMH para garantizar que los nativos americanos tengan una experiencia positiva en nuestros hospitales y clínicas	9a. Servicios Médicos para Nativos Americanos del UNMH desarrollará 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Reducir las desigualdades que dan lugar a las disparidades

Experiencia del paciente	
<p>7f. 340 estudiantes de 14 escuelas medias asistieron a la Cumbre de Empoderamiento Go GIRL de UNM Hospital. Cuatro escuelas participaron en las reuniones mensuales del Go GIRL Leadership Institute para escuelas medias, atendiendo a 65 estudiantes mensualmente.</p>	
<p>8a. Creamos recursos de páginas web para guiar a los pacientes en las consultas virtuales. Iniciamos debates exploratorios y trabajo de base con colaboradores de la comunidad que dirigen, o están estableciendo actualmente, programas que reducen la brecha digital para los adultos mayores.</p>	
Prioridades de los nativos americanos	
<p>9a. Los enlaces de NAHS aportaron 26 capacitaciones de sensibilidad cultural a proveedores de práctica avanzada, 12 capacitaciones para personal de primera línea y 10 clínicas del UNMH.</p>	

Objetivo núm. 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 alianza 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, Grupos de Médicos de UNM (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 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

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

Capacitación y mejora de procesos	
1a. En alianza con New Mexico Law and Poverty (NML&P), finalizamos y publicamos todos los documentos dirigidos a los pacientes en la página web de Ayuda económica para pacientes. Buscamos guía de NML&P sobre cómo tratar las preocupaciones de dominio público de los miembros de la comunidad que dudan en enviar una solicitud de ayuda. NML&P también hizo presentaciones ante los jefes del Departamento de Ayuda Económica (Financial Assistance) y participó en actividades de difusión en la comunidad.	
1b. El Departamento de Ayuda Económica del UNMH, en alianza con el Departamento de Participación de la Comunidad de UNMH, siguió participando en varios eventos de la comunidad cuando lo invitaron, como los eventos semestrales de The Rock at Noonday y el evento de entrega de mantas de emergencia del UNMH.	
2a. Servicios de Participación de la Comunidad y Finanzas del UNMH organizaron una presentación para miembros de la comunidad, defensores de pacientes y trabajadores de apoyo de la comunidad. Dio información sobre las diferentes facturas de UNM Hospital y los Grupos de Médicos de UNM. También estamos trabajando para identificar un proceso en el momento de la cita para informar a los pacientes sobre las facturas que podrían recibir. En este momento, los pacientes pueden buscar esta información en el sitio web UNM Health, por teléfono o en persona en nuestro Departamento de Finanzas (Finance Department).	
3a. Actualizamos el proceso para identificar a los pacientes como elegibles para recibir ayuda benéfica hasta que sepamos si califican o no. Esto nos evitará enviar a los pacientes a agencias de cobro.	
4a. Trabajamos con Experian para permitir que los pacientes accedan y envíen una solicitud para ayuda económica en línea. Firmamos el contrato y UNMH está trabajando en su implementación. Hay hojas con consejos disponibles en la página web que explican el proceso.	
4b. Ya completamos este proceso y haremos actualizaciones a medida que surja nueva información.	

Objetivo núm. 4

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

Estrategias	Tácticas
Capacitación y mejora de procesos	
<p>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.</p>	<p>5a. Los jefes de Servicios Financieros para Pacientes y Ayuda Económica para Pacientes darán capacitación continua para garantizar que el personal entienda las expectativas y los requisitos institucionales</p> <p>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</p> <p>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.</p>
Participación de la Comunidad:	
<p>6. Dar educación 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</p>	<p>6a. Los departamentos de Participación de la Comunidad, Servicios Financieros para Pacientes y Ayuda Económica para Pacientes organizarán capacitaciones habituales para trabajadores médicos de la comunidad, defensores de pacientes y miembros de la comunidad para dar información sobre ayuda económica y servicios financieros en UNMH</p>

Reporte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024

Acceso a servicios financieros y ayuda económica

Capacitación y mejora de procesos	
<p>5a. Las reuniones de personal incluyen una presentación sobre servicio al cliente cada mes, y una revisión de nuestra misión. UNMH creó un puesto de coordinador para que los pacientes que se benefician de otros programas de seguros puedan recibir educación, opciones e información específicas.</p> <p>5b. La Oficina de Alfabetización para la Salud y Educación del Personal de Primera Línea colaboraron para crear un curso titulado Es complicado: Cómo hablar con los pacientes sobre pagos, facturación y seguros (“It’s Complicated: Talking to Patients about Payment, Billing, and Insurance”). Los pasos hacia el objetivo núm. 4 de CHNA/CHIP incluyeron reuniones con el equipo de Participación de la Comunidad, el Consejo de Salud de la Comunidad Negra y Juntos Para la Comunidad para tratar las preocupaciones de la comunidad. Desarrollamos una capacitación de 2.5 horas para empleados de servicios financieros para pacientes y departamentos relacionados, que incluye cuatro videos animados que representan situaciones frecuentes de los pacientes, estrategias como lenguaje sencillo y repaso, y ejercicios prácticos. El material de capacitación incluyó hojas de consejos y folletos. Se llevó a cabo un plan piloto con supervisores y se impartió la primera clase en diciembre para 12 participantes.</p> <p>5c. El Departamento de Ayuda Económica está formado por personal culturalmente diverso. Un requisito para trabajar en este departamento es ser bilingüe en inglés y español.</p>	
Participación de la Comunidad:	
<p>6a. Impartimos capacitaciones sobre servicios financieros y ayuda económica para pacientes. En total participaron 233 personas. Tradujimos seis documentos de ayuda económica para pacientes a 14 idiomas diferentes para mejorar el acceso a la atención y la información financiera que necesitan los pacientes.</p>	

GRACIAS



UNM HOSPITAL

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