



## Resumen ejecutivo y recomendaciones

### Información Previa:

La Clínica Coastside y su Clínica Móvil de Pescadero han servido durante mucho tiempo como recursos esenciales de salubridad para la comunidad de trabajadores agrícolas de la costa sur del condado de San Mateo. Durante la última década, la clínica ha recibido comentarios positivos significativos; sin embargo, en los últimos años, han surgido preocupaciones con respecto a la prestación de servicios. Miembros de la comunidad han hecho saber sus inquietudes, por ejemplo, los largos tiempos de espera, las frecuentes cancelaciones de citas, el acceso limitado a personal hispanohablante y la escasa comunicación, especialmente en relación con los resultados de pruebas y las remisiones. Estas preocupaciones se expresaron a organizaciones comunitarias locales, como Puente de la Costa Sur, ALAS y Coastside Hope, y se han compartido con la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas (FAC por sus siglas en inglés), que se formó para abordar las necesidades de la comunidad de trabajadores agrícolas.

Para abordar estas inquietudes y crear un espacio para un diálogo abierto, la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas patrocinó una sesión de escucha el 12 de febrero de 2025. La sesión tuvo como objetivo recopilar información sobre cómo la Clínica Coastside y su clínica móvil en Pescadero están sirviendo a los residentes e identificar áreas de mejora. A la sesión, facilitada por Schechter Consulting, asistieron 24 miembros de la comunidad y contó con el apoyo de varias organizaciones comunitarias y personal del Condado.

### Áreas clave de comentarios

#### 1. Prestación de servicios

- La Clínica Coastside ofrece una amplia gama de servicios, como exámenes de bienestar, revisiones periódicas, servicios dentales, análisis de laboratorio, pruebas de detección de diabetes y cáncer, y surtidos de medicamentos.
- Muchos miembros de la comunidad informaron de que no han visitado la clínica recientemente debido a los largos tiempos de espera para las citas, las frecuentes cancelaciones, la limitada accesibilidad telefónica y los asuntos relacionados con las autorizaciones previas. Como resultado, algunos han optado por buscar atención en otro lugar, viajando distancias más largas o pagando de su bolsillo.

#### 2. Experiencias positivas

- Se compartieron experiencias positivas sobre los médicos y dentistas de la clínica, especialmente en lo relativo a la comunicación y el seguimiento.
- La proximidad de la clínica se consideró beneficiosa, especialmente para quienes carecen de transporte.

#### 3. Inquietudes y desafíos

- **Tiempos de espera:** Los miembros de la comunidad expresaron su frustración por los largos tiempos de espera telefónica, los retrasos en la programación de citas (a veces hasta tres meses) y los prolongados tiempos de espera en la clínica (hasta cinco horas).
- **Cancelación de citas:** Las cancelaciones de citas en el último momento, a menudo sin aviso previo ni explicación, se consideró un asunto importante.

- **Falta de seguimiento:** Muchos miembros de la comunidad informaron de un seguimiento deficiente de los resultados de las pruebas y las remisiones, a veces esperando meses sin recibir ningún resultado.
  - **Asuntos de comunicación:** La falta de personal hispanohablante y la poca fiabilidad de los servicios de interpretación se citaron con frecuencia como obstáculos para una comunicación eficaz con los pacientes hispanohablantes.
  - **Asuntos relacionados con el trato y el personal:** Algunos miembros de la comunidad mencionaron un trato de menospreciado por parte del personal de la clínica, sobre todo en relación con problemas de salud relacionados con la edad u otros factores.
4. **Sugerencias para mejorar**
- **Ampliación del horario y la capacidad:** Los miembros de la comunidad recomendaron ampliar el horario de las clínicas y aumentar la disponibilidad de clínicas móviles, especialmente en las áreas rurales. Al planificar un horario de oficina extendido, se debe buscar la opinión de la comunidad para garantizar la efectividad.
  - **Mejora de la comunicación y de la atención centrada al paciente:** La mejora de la comunicación, especialmente en español, y la contratación de personal culturalmente competente fueron enfatizadas como mejoras clave. Los miembros de la comunidad también solicitaron una mejor capacidad de poder responder y una atención más centrada en el paciente
  - **Mejora de seguimientos:** Hubo un fuerte énfasis en la necesidad de un seguimiento oportuno para los resultados de pruebas, las remisiones y la atención continua.
  - **Apoyo para autorizaciones previas:** Se pidió asistencia con las autorizaciones previas para garantizar que los medicamentos sean accesibles y oportunos para todos los pacientes.

De acuerdo con las valiosas ideas recogidas durante la sesión de escucha, se han desarrollado las siguientes recomendaciones para abordar las inquietudes que existen desde hace tiempo y mejorar los servicios prestados por la Clínica Coastside y su Clínica Móvil Pescadero. Estas recomendaciones incluyen pasos factibles, plazos claros y responsabilidades asignadas para garantizar la rendición de cuentas y el progreso efectivo.

## Recomendaciones

1. **Finalizar el resumen de las principales inquietudes de la comunidad**
  - **Acción:** Finalizar el informe de síntesis, incorporando los comentarios de la sesión de escucha y de los miembros del FAC, y formular recomendaciones específicas.
  - **Plazo:** En 2-3 semanas (antes del 31 de marzo de 2025) - CAA: J. Guerrero y C. Rodríguez.
2. **Presentar las conclusiones al Supervisor del Distrito 3**
  - **Acción:** Presentar el informe final y los comentarios recogidos en la sesión de escucha al Supervisor del Distrito 3, a la Comisión del Plan de Salud de San Mateo, a Healthcare for the Homeless, Farmworker Health y a la junta del Centro Médico de San Mateo.
  - **Cronología:** En un plazo de 2-4 semanas (antes del 15 de abril de 2025) - FAC: J. Guerrero y C. Rodríguez.

3. **Solicitar acción de parte de la Oficina del Supervisor del Distrito 3**
  - **Acción:** Pedir una respuesta de la oficina del Supervisor del Distrito 3 en la que se formulen los próximos pasos y un calendario para un plan de mejora.
  - **Cronología:** En un plazo de 3 meses (antes de junio de 2025) - FAC: J. Guerrero y C. Rodríguez.
4. **Planificar un seguimiento de sesión de escucha**
  - **Acción:** Planificar un seguimiento de sesión de escucha dentro de un año para valorar los avances y evaluar las mejoras.
  - **Cronología:** Planificar la sesión para marzo de 2026, con la sesión teniendo lugar para abril de 2026 - FAC.
5. **Mejoras para la clínica**
  - **Acción 1: Aumentar la capacidad:**
    - Ampliar el horario de atención tanto de la Clínica Coastside como de la clínica móvil para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad (por ejemplo, después del horario laboral y escolar).
    - A la hora de mejorar y ampliar los horarios de consulta, los pacientes deben participar en el proceso y dar su opinión sobre los horarios sugeridos para aumentar la eficacia de la mejora.
    - Aumentar la disponibilidad de clínicas móviles añadiendo un día más en Pescadero.
    - **Cronología:** En un plazo de 6 meses (antes de octubre de 2025).
  - **Acción 2: Mejorar la comunicación y la competencia cultural:**
    - Contratar más personal hispanohablante y garantizar la formación en competencia cultural de todo el personal, centrándose en la atención centrada al paciente y la comunicación.
    - Mejora de la comunicación, especialmente para los pacientes hispanohablantes, y atención más receptiva y centrada al paciente.
    - Proporcionar capacitación anual en competencia cultural, servicio al cliente con énfasis en la capacitación en habilidades centradas en el paciente.
    - Proporcionar capacitación anual sobre cómo acceder a los aparatos de interpretación para mejorar la comunicación con la comunidad que no habla inglés.
    - Garantizar la contratación de personal culturalmente competente será vital para mejorar la comunicación y la atención centrada al paciente.
    - Desarrollar un proceso para recibir comentarios de los pacientes para garantizar que reciban atención médica de calidad y sean tratados con dignidad y respeto.
    - **Cronología:** En un plazo de 3 a 6 meses (antes de octubre de 2025).
  - **Acción 3: Abordar la falta de seguimientos:**
    - Implementar un sistema para garantizar los seguimientos de los resultados de las pruebas, las remisiones y la atención continuada en un plazo de 30 días o menos.
    - **Cronología:** En un plazo de 3 a 6 meses (antes de octubre de 2025).
  - **Acción 4: Abordar el retraso en el tratamiento y la medicación:**
    - Completar las autorizaciones previas para medicamentos y servicios en un plazo de 5-10 días laborables para garantizar el acceso oportuno a la atención.
    - **Cronología:** En un plazo de 6 meses (antes de octubre de 2025).
  - **Acción 5: Evitar las cancelaciones de citas y las inconsistencias en las clínicas móviles:**

- Garantizar un sistema de reserva para la cobertura médica en la clínica móvil de Pescadero para evitar cancelaciones de última hora y ausencias por vacaciones.
- **Cronología:** En un plazo de 3 meses (antes de junio de 2025).
- **Acción 6: Abordar los asuntos relacionados con la línea telefónica:**
  - Garantizar una dotación adecuada de personal para las líneas telefónicas y monitorear los volúmenes de llamadas para reducir los tiempos de espera, con el objetivo de que los tiempos de espera no superen los 30 minutos.
  - **Cronología:** En un plazo de 3 meses (antes de junio de 2025).
- **Acción 7: Abordar las preocupaciones de hace tiempo de la comunidad:**
  - Desarrollar un plan de mejora formal de acuerdo con los comentarios de la sesión de escucha e informar a la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas para garantizar la honestidad y transparencia y la participación de las partes interesadas.
  - **Cronología:** En un plazo de 3 meses (antes de junio de 2025).

### **Conclusión**

Al implementar estas recomendaciones, la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas se compromete a mejorar la experiencia de atención médica para la comunidad de trabajadores agrícolas. A través de un compromiso continuo, honestidad y transparencia, la Clínica Coastside y la Clínica Móvil Pescadero pueden satisfacer mejor las necesidades de aquellos a quienes sirven, fomentando un sistema de salud más accesible y sensible para todos.