



COUNTY OF SAN MATEO BOARDS AND COMMISSION FARMWORKER ADVISORY COMMISSION

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.
 - **Formularios estatales del seguro de incapacidad:** La falta de seguimiento en la cumplimentación de los formularios del Seguro Estatal de Incapacidad (SDI por sus siglas en inglés) se han identificado como un obstáculo que puede prevenir que los clientes accedan a una ayuda económica crítica mientras están incapacitados.
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.
 - **Cronología:** En un plazo de 6 semanas (antes de mayo 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 6 semanas (antes de mayo 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 2 meses (antes de julio 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 abril de 2026, con la sesión teniendo lugar para mayo 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 agosto 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 agosto 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 agosto 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.

Sesión de Escucha de la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas de la Clínica de Coastside 12 de febrero de 2025 Resumen de comentarios

El 12 de febrero de 2025, la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas del Condado de San Mateo (FAC por sus siglas en inglés) patrocinó una sesión de escucha en la Biblioteca de Half Moon Bay con respecto a la Clínica Coastside. El propósito de la sesión de escucha fue de recoger comentarios de los trabajadores agrícolas y otros miembros de la comunidad sobre sus experiencias con la Clínica para ayudar a mejorar los servicios de la Clínica.

Resumen de la sesión de escucha

La sesión de escucha se llevó a cabo en respuesta a las inquietudes que los miembros de FAC han escuchado de parte de los miembros de la comunidad con respecto a la Clínica Coastside. La reunión fue planeada por los miembros de FAC Judith Guerrero y Corina Rodríguez, con la asistencia de la Oficina de Asuntos Comunitarios del Condado de San Mateo (OCA por sus siglas en inglés). La reunión fue facilitada por Debbie Schechter de Schechter Consulting junto con personal de OCA, la Ciudad de Half Moon Bay, Puente, y Coastside Hope. Parte de la reunión se celebró en inglés y parte en español, con interpretación simultánea en ambos idiomas. Los miembros del FAC, las organizaciones comunitarias y el personal del Condado llevaron a cabo la difusión de la reunión a través de folletos, redes sociales, correo electrónico y de boca en boca. Veinticuatro miembros de la comunidad (sin incluir a los miembros del FAC) asistieron a la reunión.

Al comienzo de la reunión, Judith y Corina explicaron que el propósito es de proporcionar retroalimentación al Condado acerca de cómo la Clínica Coastside (incluyendo la clínica móvil en Pescadero) está haciendo con el servicio a los residentes y cuál puede ser mejorada. Los siguientes miembros del personal del Condado estuvieron presentes y se presentaron:

- Jack Nassar, director Adjunto, Servicios Ambulatorios, Centro Médico San Mateo
- Jeanette Aviles, directora Médica, Servicios de Atención Primaria, Centro Médico San Mateo
- Jocelyn Vidales, Coordinadora de Planificación e Implementación, San Mateo County Healthcare for the Homeless/Farmworker Health
- Marisol Escalera, directora de Política/Asistente de Política Legislativa del Supervisor Ray Mueller

Los miembros de la comunidad compartieron sus experiencias y opiniones sobre la Clínica Coastside en grupos de cuatro a nueve personas cada uno. Los grupos fueron dirigidos por un moderador y las opiniones fueron recogidas por un anotador. Tres de los grupos se celebraron en español y uno en inglés. Los miembros del FAC participaron en los grupos sólo como oyentes. Los participantes respondieron a las siguientes preguntas:

1. ¿Con qué frecuencia ha utilizado usted y su familia la clínica en el último año y con qué propósito? (Si no ha utilizado la clínica, ¿qué le impide utilizarla?)
2. ¿Qué le gusta de la clínica y qué funciona bien?
3. ¿Qué inquietudes tiene acerca de la clínica?
4. ¿Cómo podría la clínica atender mejor sus necesidades de salud y las de su familia?

Comentarios de la comunidad sobre la Clínica de Coastside

A continuación, se ofrece un resumen de las aportaciones recibidas en la reunión.

1. Uso de la Clínica Coastside

Los miembros de la comunidad informaron **de que utilizan la Clínica Coastside para una amplia gama de servicios**, incluidos exámenes de bienestar y revisiones periódicas, dentista, análisis de sangre y otros análisis y resultados de laboratorio, surtido de medicamentos, diabetes, detección del cáncer, cuidado de los pies y exámenes de ovarios. Algunos participantes informaron de que llevaban varios años sin acudir a la Clínica. Entre las razones para no acudir a la Clínica se incluyen los largos tiempos de espera para las citas, el largo tiempo de espera para obtener asistencia por teléfono, las cancelaciones de citas y las cancelaciones de la clínica móvil en Pescadero, así como problemas relacionados con autorización previa. Muchos han optado por viajar distancias más largas o pagar de sus bolsillo en vez de esperar una cita en la Clínica Coastside

2. Qué es lo que funciona bien en la Clínica Coastside

Varios participantes compartieron **experiencias positivas con los médicos y dentistas de la clínica**, incluidos su doctor de cabecera, el dentista y el otorrino. Señalaron que estos médicos se comunican bien, realizan un buen seguimiento y hacen preguntas para obtener más información sobre el estado de salud de los clientes.

"Cuando la clínica llega a Pescadero es bueno porque no tenemos servicios allí, pero cuando no llega, tiene el mismo impacto".
- Participante

Algunos participantes **aprecian que la clínica esta cerca y señalaron que la clínica móvil en Pescadero es importante** porque muchos pacientes no tienen transporte a Half Moon Bay o San Mateo. Otros dijeron que se sienten seguros en la clínica. Un participante compartió que la aplicación MyChart funciona bien para revisar los resultados de las citas y los resultados de las pruebas. Algunos participantes informaron que no tenían ninguna experiencia positiva con la clínica para compartir y afirmaron que todo necesita mejorar.

Aunque no fue un objetivo de la reunión, algunos participantes expresaron su agradecimiento al equipo médico de la calle y el campo. Los miembros de la comunidad explicaron que las enfermeras del equipo de medicina de calle y el campo acuden a los lugares de trabajo para vacunar, hacer análisis de sangre, proporcionar medicamento y, a veces, comida. Conectan a los pacientes con los lugares donde pueden recibir más atención. Algunos participantes también expresaron su agradecimiento por el nuevo centro de urgencias en Half Moon Bay.

3. Inquietudes sobre la Clínica Coastside

Los participantes pasaron la mayor parte del tiempo en los grupos de trabajo compartiendo sus inquietudes sobre la Clínica Coastside e ideas para mejorarla. Las inquietudes se referían principalmente a **las dificultades para conseguir citas, las cancelaciones de citas, la falta de seguimiento de los resultados de las pruebas y las remisiones, y las quejas sobre la comunicación con el personal de la clínica y el trato recibido.**

Largos tiempos de espera por teléfono, para conseguir citas y en la clínica: Muchos participantes compartieron que, al llamar a la clínica para una cita o para cambiar una cita, se les pone en espera durante largos períodos de tiempo (hasta 90 minutos). Algunos informaron que pidieron ayuda a Puente con una cita y que incluso la línea telefónica directa de Puente tiene unos 10 minutos de tiempo de espera y ninguna opción para dejar un mensaje. Algunos participantes acuden a la clínica en persona para hacer una cita porque por teléfono se tarda demasiado. Las citas para el cuidado de la vista son un reto porque la persona que se encarga de lo de la vista sólo viene una vez a la semana. Cuando se programan citas, suelen ser para dentro de dos o tres meses. Una vez estando en la clínica, las citas ya programadas suelen retrasarse. Los participantes mencionaron tener que esperar varias horas y perder medio día o un día entero de trabajo debido a los retrasos para ver al médico y completar las pruebas. El reto de conseguir citas es un problema para los niños que necesitan vacunas y para las personas preocupadas por cuestiones de salud. Los miembros de la comunidad informaron de que los tiempos de espera también pueden ser largos para obtener surtidos de medicamentos.

Cancelaciones de citas e inconsistencia de la clínica móvil: Los miembros de la comunidad compartieron que la clínica móvil se cancela al último momento sin notificación. Las citas en la Clínica Coastside también pueden cancelarse a último momento o si los pacientes llegan sólo cinco minutos tarde. Se puede tardar de dos a tres meses en conseguir una nueva cita.

Falta de seguimiento de los resultados de las pruebas y las remisiones: Varios miembros de la comunidad informaron de que a menudo no reciben un seguimiento del personal de la clínica en relación con los resultados de las pruebas a pesar de haberlo pedido en múltiples ocasiones o de que los resultados tardan dos meses o más para comunicarse a los pacientes. Un participante dijo que nunca recibió los resultados de una prueba de detección del cáncer. Sin estos resultados, los miembros de la comunidad no pueden saber si están enfermos o si están sanos. Los participantes señalaron que los médicos a veces se olvidan de hacer citas de seguimiento y remisiones a otros médicos o especialistas.

"Somos sus pacientes: esperamos que nos den los resultados del laboratorio".

Mala comunicación, sobre todo con los pacientes hispanohablantes, y mal trato: Los miembros de la comunidad informaron de que el personal de la Clínica se enfada cuando los pacientes no entienden inglés o si se necesita un intérprete. Dijeron que no hay suficiente personal hispanohablante en la Clínica, que no siempre se ofrece interpretación a los pacientes y que la máquina de interpretación de la clínica no funciona. A los pacientes se les ha dicho que los problemas de salud son "debidos a su edad" o que "no hay nada más que yo [el médico] pueda hacer."

4. Maneras en que la clínica podría servir mejor a la comunidad

Entre las principales maneras en que la clínica podría atender mejor las necesidades de salud de los miembros de la comunidad incluiría **ampliar la disponibilidad y la capacidad para atender a los residentes, contar con proveedores que estén dispuestos y sean comunicativos con los pacientes, mejorar el seguimiento de las pruebas y las remisiones, y abordar los asuntos relacionados con la autorización previa.**

Mejorar la disponibilidad y aumentar la capacidad para atender a los residentes: Los participantes querían que se ampliara el horario tanto de la Clínica Coastside como de la clínica móvil para atender a los pacientes después del trabajo y de la escuela. Algunos sugirieron un centro de atención urgente, citas de urgencia para asuntos de emergencia, y una clínica permanente en Pescadero o al menos una mayor consistencia y más días para la clínica móvil. Los miembros de la comunidad querían ver más médicos y dentistas, más personal para atender el teléfono, reducir los tiempos de espera para las citas y reducir los tiempos de espera para ver al médico y hacerse pruebas. También se mencionó la prestación de más servicios a las comunidades rurales.

"Somos una comunidad aislada de recursos".
- Participante

Mejores proveedores y mayor comunicación y franqueza con los pacientes:

Los miembros de la comunidad querían médicos y personal con más experiencia que ofrecieran un servicio mejor y más cortés. Querían que los médicos escucharan más a sus pacientes y fueran sinceros con ellos a todo momento. Los participantes también querían más personal hispanohablante y más recursos de interpretación en la clínica.

"Los monitores como intérpretes no son buenos y no puedo expresar mis verdaderos sentimientos"
- Participante

Un mejor seguimiento de las pruebas y las derivaciones: Los miembros de la comunidad querían que los médicos y el resto del personal del centro hicieran un seguimiento más sistemático y puntual de los resultados de las pruebas y de las remisiones necesarias a otros médicos o especialistas.

Asuntos de autorización previa: El poder obtener autorizaciones previas para servicios médicos o medicamentos es la responsabilidad del proveedor de atención de salud (consultorio médico). Los participantes pidieron que la clínica hiciera estas autorizaciones para poder obtener medicamentos y servicios médicos cubiertos por el seguro. Los participantes con MediCal completo no tienen que pagar copagos por los medicamentos. Si se niega una autorización previa, se puede recetar un medicamento equivalente que esté cubierto. Esta responsabilidad corresponde al médico, no al paciente. A pesar de que la clínica esté consciente de esto, muchos de los trabajadores agrícolas que participaron en la sesión de escucha expresaron su inquietud por este asunto. Algunos miembros de la comunidad expresaron que la Clínica debería ser accesible para todos los residentes, sin importar si tienen seguro o no.

Próximos pasos

Al final de la sesión de escucha, Judith Guerrero explicó que el facilitador recopilaría los comentarios recibidos en la reunión en un informe resumido que se presentarían en la próxima reunión de la Comisión Asesora de Trabajadores Agrícolas el 12 de marzo en Pescadero. La FAC revisará y discutirá los

comentarios e identificará posibles recomendaciones sobre la Clínica para presentarlas a la Junta de Supervisores.