

JUNTA ASESORA DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO
Reunión del Comité de Servicios para Adultos
Jueves, Marzo 3, 2022 10:00 – 11:30 AM
REUNIÓN VIRTUAL VÍA ZOOM

Participación de Zoom

La siguiente información a la que se hace referencia a continuación y la página dos continua de esta Agenda se le proporciona en apoyo de su asistencia a la próxima Reunión del Comité de Servicios para Adultos de BHAB a través de Zoom:

Únase a la reunión de zoom de la siguiente manera:

Únase a la reunión de Zoom: <https://us02web.zoom.us/j/87680728818?pwd=b3dCdjBNcGsZRUJ4VzM2TXY1cUJlOT09>

ID de reunión: 876 8072 8818

Contraseña: 156974

Acceso telefónico: 669-900-9128

AGENDA

- I. Llamada al pedido
- II. Abordar cualquier problema de membresía
- III. Pase de lista
- IV. Aprobación del Orden del Día – **ACCIÓN**
- V. Aprobación del Acta del 6 de enero de 2022 – **ACCIÓN**
- VI. Bienvenida e Introducciones
- VII. Comentarios públicos – 3 minutos por orador
- VIII. Anuncios de la Presidencia
- IX. Actualización y discusión
Presentación de **los hallazgos de Behavioral Assessment Inc. Evaluación del Programa STAR**
- X. Revisión de contratos
- XI. Actualizaciones de VCBH:
 - a. Operaciones para adultos
 - b. Servicios de uso de sustancias
- XII. Puntos del orden del día de la próxima reunión
- XIII. Aplazar

Los miembros del público que hacen presentaciones orales a la Junta en relación con uno o más puntos del orden del día o no relacionados con el programa en una sola reunión se limitan a un tiempo total acumulado que no excederá de (5) minutos para todo de sus exposiciones orales en dicha reunión, a menos que se disponga otra cosa. Todo el período de comentarios públicos está limitado a no más de (20) minutos en total para todos los oradores. NOTA: El Presidente podrá limitar el número o la duración de los oradores sobre un asunto. Yon cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, si necesita asistencia especial para participar en esta reunión, comuníquese con: Administración de Salud del Comportamiento, al (805) 981-6830. La notificación con antelación razonable de la necesidad de adaptación antes de la reunión (es preferible un aviso con 48 horas de anticipación) nos permitirá hacer arreglos razonables para garantizar la accesibilidad a esta reunión.

Próxima reunión: jueves 5 de mayo de 2022, de 10:00 a 11:30 a.m.

Información de participación de Zoom - continuación

Tenga en cuenta la siguiente información importante relacionada con el apoyo a su participación en la próxima reunión:

1. Se grabará la reunión.
2. Todos los participantes se silencian al ingresar para minimizar cualquier interrupción involuntaria de los sonidos de fondo.
3. Zoom comenzará inicialmente con una "**sala de espera**" al comienzo de la reunión, será "admitido" en la sala de espera.
4. Durante la parte de Comentarios Públicos de la agenda, los participantes no podrán hacer cambios y podrán comentar hasta por 3 minutos. Los comentarios se pueden compartir de las siguientes maneras:
 - a. Si se une a la reunión a través de video / audio, se une a la señal de comentarios haciendo clic en la ventana del participante en la parte inferior de la pantalla de zoom y luego haga clic en la función "**levantar la mano**" en esa ventana del participante.
 - b. Si se une a la reunión solo por teléfono, únase a la señal de comentarios presionando ***9**.
5. Los comentarios se tomarán en el orden en que se reciben y se asignan 3 minutos. Al final de los tres minutos, se le notificará que el tiempo ha terminado, podrá hacer un comentario de cierre y luego se abrirá el micrófono a la siguiente persona.

Los miembros del público que hacen presentaciones orales a la Junta en relación con uno o más puntos del orden del día o no relacionados con el programa en una sola reunión se limitan a un tiempo total acumulado que no excederá de (5) minutos para todo de sus exposiciones orales en dicha reunión, a menos que se disponga otra cosa. Todo el período de comentarios públicos está limitado a no más de (20) minutos en total para todos los oradores. NOTA: El Presidente podrá limitar el número o la duración de los oradores sobre un asunto. Yon cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, si necesita asistencia especial para participar en esta reunión, comuníquese con: Administración de Salud del Comportamiento, al (805) 981-6830. La notificación con antelación razonable de la necesidad de adaptación antes de la reunión (es preferible un aviso con 48 horas de anticipación) nos permitirá hacer arreglos razonables para garantizar la accesibilidad a esta reunión.



ESTRELLA PROGRAMA

INFORME DE EVALUACIÓN

Preparado por:

Evaluación del comportamiento, Inc.

28 de mayo de 2021



Tabla de contenidos

Página

Secciones

I. Introducción	4
II. La población hispana/latina del condado de Ventura	4
III. Propósito	4
IV. Diseño del estudio de evaluación	6
V. Documentos revisados	8
VI. Mapeo de procesos de extremo a extremo del programa STAR	
Descripción del proceso STAR	11
Pasos del proceso STAR	12-17
Resumen	11
VII. Evaluación del estudio STAR Time	
Propósito	19
Metodología	19
Resultados	20
Resumen	21
VII. Encuestas a clientes	
Propósito	26
Tablas comparativas de grupos de clientes (a - t)	28-38
Resumen	38
Entrevistas a clientes y hallazgos por grupo	40
Grupo A: Clientes latinos referidos, evaluados, evaluados, servicios limitados	40
Grupo B: Clientes latinos que fueron referidos y examinados, pero no evaluados, ni admitidos	43
Grupo C: Clientes latinos que fueron referidos, examinados y evaluados, pero no admitidos para los servicios	45
Grupo D: Clientes latinos que fueron examinados, evaluados y aceptados en una clínica ambulatoria para recibir servicios	47
Grupo E: Clientes No Hispanos/ Latinos	50
VIII. Organizaciones basadas en la comunidad y encuestas a las partes interesadas	
Resultados de la encuesta de organizaciones comunitarias y partes interesadas	55
Resultados de la entrevista comunitaria	55
IX. Resumen	Recomendaciones
XI. Apéndices (separados)	

Tabla de Tablas

Tabla 1. Documentos revisados8.....

Tabla 2. Medios para el tipo y la frecuencia de los contactos de servicio STAR20

Tabla 3. Número de días entre contactos del servicio STAR20.....

Tabla 4. Número medio de contactos de servicio y citas perdidas21.....

Tabla 5. Frecuencia y tipos de contactos de servicio2
1

Tabla 6. Número de clientes de VCBH contactados para participar en entrevistas con clientes2
3

Tabla 7. Totales de clientes por grupo25

Tabla 8. Temas y citas tomadas de entrevistas a clientes Grupo A (clientes latinos que fueron admitidos pero cerrados después de recibir servicios limitados) 40

Tabla 9. Temas y citas tomadas de entrevistas con clientes Grupo B (cliente latino no evaluado ni admitido para se
rvicios43

Tabla 10. Temas y citas tomadas de entrevistas a clientes Grupo C (clientes latinos evaluados por STAR, pero no admitidos en los servicios de VCBH45.....

Tabla 11. Temas y citas tomadas de entrevistas con clientes Grupo D (clientes latinos aceptados) a una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios47.....

Tabla 12. Temas y citas tomadas de entrevistas a clientes Grupo E (clientes no latinos aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir tratamiento. 50

Tabla 13. Resultados de la encuesta de partes interesadas de la comu
nidad55

Tabla 14. Posición de organización comunitaria y participantes de las partes interesadas57.....

Tabla 15. Organizaciones de partes interesadas y comunitarias57.....

Tabla 16. Temas y citas tomadas de entrevistas a clientes Grupo F (organizaciones latinas que sirven y partes interesadas en el Condado de Ventura) 58

Tabla de preguntas y resultados cuantitativos de la encuesta al cliente

Cuadros a) a t) 29 a 38

Figuras

Figura 1. Mapa de proceso STAR11 24

Figura 2. KeKu Dashboard (utilizado para coordinar entrevistas con clientes y partes interesadas) 24

INTRODUCCIÓN

Evaluación del comportamiento, Inc. fue contratado para realizar una evaluación independiente del programa de Detección, Triage, Evaluación y Referencia (STAR) de Salud Conductual del Condado de Ventura (VCBH). El objetivo de esta evaluación fue ayudar a VCBH a mejorar el acceso a la atención, especialmente para la comunidad latina. Esta evaluación independiente fue dirigida por Richard Cervantes, Ph.D., y un equipo de evaluadores profesionales con experiencia en la realización de investigaciones de evaluación similares.

Ventura County Behavioral Health (VCBH) es la agencia principal responsable de servir a los enfermos mentales de moderados a graves con el objetivo principal de servir a los que están en Medi-Cal. Dentro de VCBH, el sistema STAR es el punto de entrada para recibir servicios del condado. Es importante reconocer en esta evaluación que la misión de VCBH STAR es adherirse al mandato de los Servicios de Salud Mental Especializados de Medi-Cal. Específicamente, STAR está en la posición de tener que evaluar las referencias con referencia a los criterios de Medi-Cal (es decir, basados en el diagnóstico y la naturaleza / extensión del deterioro funcional) y distinguir entre aquellos que son de leves a moderados versus moderados a severos.

La población hispana y latina del condado de Ventura

Según los EE.UU. Encuesta de la Comunidad Americana del Censo (V2019), la población del Condado de Ventura es de 846,006. Casi el cuarenta y dos por ciento (43.2%) de todos los residentes del Condado son de origen hispano o latino. Casi el cuarenta y dos por ciento (41.6%) de todos los residentes del Condado son de origen hispano o latino. De acuerdo con el Plan de Competencia Cultural de VCBH (Plan de 3 años 2018-2021), del total de 243,466 beneficiarios de Medi-Cal inscritos en el Condado de Ventura (año fiscal 2017-2018), 122,764 son hispanos / latinos. Del total de 9,723 conteos anuales atendidos, 3,829 (39.4%) son hispanos/latinos.

Casi el noventa por ciento (87.8%) de la comunidad hispana / latina del condado de Ventura son mexicanos. Alrededor de 20,000 trabajadores agrícolas en el condado de Ventura son miembros de la comunidad indígena mexicana de Oaxaca, México. El uno por ciento (1%) son puertorriqueños, (0.48%) son cubanos y (10.69%) son "otros". Casi el ochenta por ciento (79%) de los que hablan un idioma distinto al inglés en casa hablan español; el 11% habla idiomas asiáticos; (10%) hablan otros idiomas.

Basado en el Proyecto de Organización Comunitaria Mixteco/Indígena (2018) hay alrededor de 23,000 mixtecos en el condado de Ventura de la región de Oaxaca, México, esta población es indígena y española es no es su idioma principal, aunque muchos de ellos hablan el idioma. De las 23 lenguas conocidas entre las tribus oaxaqueñas, los dialectos predominantes dentro del condado de Ventura incluyen mixteco, triqui, zapoteco, amusco y chatino. Hay aproximadamente 23,000 oaxaqueños que residen en el condado de Ventura, lo que hace que esta región sea casi la primera en la nación en términos de concentración demográfica de esta población indígena por milla cuadrada. Muchos de los individuos de esta población pueden ser atendidos por VCBH.

PROPÓSITO

El propósito de esta evaluación como se señaló anteriormente fue proporcionar datos e información para ayudar a VCBH a mejorar el acceso a la atención de salud conductual entre los residentes hispanos / latinos del condado de Ventura. Las evaluaciones anteriores del sistema

de servicios VCBH fueron realizadas por otras entidades independientes, incluidas LULAC (2014) y APS Healthcare Audit Firm (2014), cuyos informes fueron críticos con la agencia para la atención desproporcionada a hispanos / latinos y destacó la falta de personal bilingüe / bicultural de la agencia, lo que resulta en un bajo acceso a la atención.

Este informe de evaluación abordará 4 objetivos como se detalla en la Declaración de Trabajo. Los cuatro objetivos incluyen: 1) Mapeo de proceso de extremo a extremo del proceso del programa STAR., 2) Evaluación del proceso del programa STAR para determinar la eficiencia y puntualidad del programa en satisfacer las necesidades del cliente desde el primer contacto hasta el tratamiento, 3) Una evaluación del estudio de tiempo que analiza el tiempo desde el primer contacto con un cliente hasta el tratamiento del cliente utilizando 30 clientes latinos seleccionados al azar de las comunidades de Oxnard y Santa Clara Valley, y 4) Realización de entrevistas con 20 clientes seleccionados al azar de los siguientes seis Poblaciones:

- A. Clientes latinos que fueron referidos, evaluados, evaluados y aceptados para recibir servicios. Admitido en una clínica de VCBH, pero cerrado después de recibir servicios / tratamiento limitados de VCBH. **Los servicios "limitados"** se definen como menos de cuatro (4) contactos facturables. (Conectado a la clínica pero abandonó en algún momento). Cambiado para incluir 5 o menos contactos facturables y expandirse a 2020 para que más clientes se entrevisten.
- B. Clientes latinos que fueron referidos y examinados por STAR pero **no evaluados, ni admitidos**. (Triaged/ referido en el punto de RFS). Más tarde se expandió a 2020 con el fin de conseguir que más clientes se entrevistaran.
- C. Clientes latinos que fueron referidos, examinados y **evaluados por STAR, pero no admitidos** a los servicios / tratamiento de VCBH. (Evaluado por STAR, no cumple con los criterios (nivel de atención más bajo), remitido a Beacon o CBO para servicios)
- D. Clientes latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron **aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH** para recibir servicios / tratamiento. (actualmente comprometido)
- E. **Clientes no hispanos / latinos** que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios / tratamiento. (actualmente comprometido)
- F. Organizaciones comunitarias y partes interesadas que sirven a la comunidad latina en el condado de Ventura.

Al realizar la evaluación, BAI realizó un mapeo de proceso de extremo a extremo del proceso del programa STAR para proporcionar una imagen de cada punto en el que un cliente tendría contacto con VCBH STAR y buscó la repetición o duplicación de esfuerzos. BAI también realizó una evaluación de estudio de tiempo que analizó el tiempo desde el primer contacto con el cliente hasta el tratamiento del cliente utilizando 30 clientes hispanos / latinos seleccionados al azar de Oxnard. y comunidades del Valle de Santa Clara. BAI también realizó entrevistas con poblaciones de clientes hispanos / latinos pasados y presentes y representantes de organizaciones comunitarias para solicitar comentarios sobre su experiencia con star. servicios y procesos del programa. Además, BAI revisó las políticas actuales de VCBH y otros documentos para garantizar que incluyan directrices para la idoneidad y eficiencia cultural y lingüística de atención de la salud conductual a poblaciones minoritarias y desfavorecidas.

Diseño del estudio de evaluación

En colaboración con la administración de VCBH y STAR, se utilizó un enfoque de métodos mixtos para esta evaluación. El contrato de evaluación inicial cubrió el período comprendido entre diciembre de 2019 y mayo de 2020. Cabe señalar que las reuniones cara a cara, las entrevistas y el reclutamiento de clientes se retrasaron debido a la pandemia de COVID-19 y el período de estudio inicial se extendió como un resultado de las órdenes de "Refugio en el lugar". Cabe mencionar que como resultado de COVID-19, VCBH ha pasado de un sistema de referencias basado principalmente en el teléfono que conduce a evaluaciones en persona, a la actualmente todo el sistema remoto (es decir, teléfono y / o zoom).

Nuestro equipo de evaluación está dirigido por Richard Cervantes, Ph.D., e incluye a Cindy Keig, MS, Donna Camacaro, Elias Koutantos, Adrian Reyes y Martha Cristo, Ph.D. Una reunión inicial de lanzamiento se llevó a cabo el 5 de marzo, momento en el que varios miembros del personal estuvieron presentes, incluido el Dr. Sevet Johnson, Director de Salud del Comportamiento, Dave Roman, Electronic Health Records, Dr. John Schipper, Jefe de División de Adultos, Jennifer Doherty, Gerente de Salud Conductual II, Ana Magbitang, Administradora de la Clínica, Dina Olivas, Jefa de División, Cynthia Salas, Equidad Servicios, Tina Coates, Defensora de la Comunidad, Pete Pring, Jefe de Proyectos Especiales, Julie Glantz, División de Adultos, RISE y Outreach, Stephanie Moneyhun, Clínica, y Hugo Centeno, Clínico (anteriormente Juventud y Familia). Además, otros miembros del personal, incluidos los siguientes títulos: evaluador rise para Crisis Access; Clínico con RISE; Aplicación de la ley con RISE (alcance con personas sin hogar y aquellos en el sistema legal), compromiso de Rise, alcance y referencias de escuelas y hospitales; Médico principal; Equipo administrativo (programación, intérpretes y seguimientos), y personal de Logrando Bienestar que trabaja con latinos a través de las escuelas y contrata servicios para hispanos / latinos.

Se utilizó un enfoque de métodos mixtos, que incluía lo siguiente:

- Revisión de los documentos DE VCBH STAR e informes relevantes: el personal de VCBH proporcionó una serie de documentos como una forma de capturar información sobre el desarrollo y las operaciones de la Sistema VCBH STAR. BAI recibió documentos de proceso STAR de C. Ortiz revisará el 19.2.20. Los documentos seleccionados relevantes para el proceso STAR incluyeron diagramas de flujo de trabajo de STAR Scheduling, protocolo RFS, documentos de capacitación del equipo STAR y varios informes relevantes, entre otros. Se realizaron más análisis hasta junio de 2020.
- Análisis de las frecuencias de datos de AVATAR Health Records: con la ayuda del analista de VCBH Dave Roman, BAI revisó los datos de los marcos de tiempo sobre las solicitudes de servicios (RFS). BAI revisó los análisis de frecuencia recibidos de VCBH desde el 13 de abril de 2020 hasta julio de 2020. BAI realizó un análisis de los puntos de datos críticos, incluyendo: el número de días entre el triaje y la evaluación; tiempo entre la referencia y el servicio; número de sesiones de gestión de casos, número de sesiones de terapia individual, número de sesiones de apoyo médico; número de evaluaciones, y número de

reuniones familiares, y no presentaciones para clientes hispanos y latinos y no hispanos y latinos.

- Realización de entrevistas cara a cara y telefónicas : el personal de BAI realizó entrevistas cara a cara con el personal de STAR, incluidos médicos, miembros del equipo de crisis, miembros del personal de RISE y Logrando Bienestar, Administradores de STAR , personal de extensión y personal de proyectos especiales. Además, con el apoyo del personal de VCBH, se identificaron, seleccionaron y entrevistaron seis muestras de clientes separadas. Cabe destacar que múltiples programas (Crisis Team, Logrando Bienestar, RISE, etc.) procesar solicitudes de servicios. Las entrevistas a los clientes tuvieron lugar del 14 de julio de 2020 al 18 de febrero de 2021.
 1. BAI entrevistó al Grupo A. Clientes hispanos/latinos que fueron referidos, examinados, evaluados y aceptados para recibir servicios. Admitido en una clínica de VCBH, pero cerrado después de recibir servicios / tratamiento limitados de VCBH. Los servicios "limitados" se definen como menos de cuatro (4) contactos facturables. (Conectado a la clínica pero abandonó en algún momento).
 2. BAI entrevistó al Grupo B. Clientes hispanos/latinos que fueron referidos y examinados por STAR pero no evaluados, ni admitidos. (Triaged/ referido en el punto de RFS).
 3. BAI entrevistó al Grupo C. Clientes hispanos/latinos que fueron referidos, examinados y evaluados por STAR, *pero no admitidos en los servicios/tratamiento de VCBH*. (Evaluado por STAR, no cumple con los criterios (nivel de atención más bajo), remitido para servicios).
 4. BAI entrevistó al Grupo D. Clientes hispanos/latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios.
 5. BAI entrevistó al Grupo E. Clientes no latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios.
 6. BAI entrevistó al Grupo F. 21 organizaciones comunitarias que sirven a la comunidad latina en el condado de Ventura. Las entrevistas tuvieron lugar del 24 de noviembre de 2020 al 8 de enero de 2021.

El equipo de evaluación de BAI se comunicó regularmente por correo electrónico y teléfono con el personal de VCBH desde el comienzo del proyecto. BAI se reunió en persona con el personal de VCBH STAR el 12 de diciembre de 2019 y nuevamente el 5 de marzo de 2020. El personal de BAI (Donna Camacaro) se mantuvo en comunicación con Julie Glantz y su equipo de forma regular con respecto a las entrevistas programadas, el tamaño de la muestra y las solicitudes de más clientes. para fines de entrevista.

DOCUMENTOS REVISADOS

El equipo de BAI examinó los documentos de proceso pertinentes recibidos del personal de STAR, incluidos los documentos del proceso de remisión; varios informes; documentos de programación; Documentos de capacitación del equipo STAR; Protocolos de servicio STAR ; manuales; y otros. En el cuadro 1 figura una lista de los diversos documentos examinados.

Tabla 1. Documentos revisados para los Objetivos 1 y 2: Mapeo y evaluación del proceso del programa STAR						
SOLICITUD DE SERVICIOS	INFORMES	PLANIFICACIÓN	ENTRENAMIENTOS	PROTOCOLOS	MANUALES	Competencia cultural
Protocolo RFS	Final del proyecto DMAIC Access	ISSP Citas	Manual de MHP del Condado de Ventura	Protocolo de procesamiento de gráficos	Manual de capacitación de OD Rev 8.2019	Oficina de Equidad en Salud y Diversidad Cultural - Plan de Competencia
Introducción a los servicios de VCBH (2016)	Informe resumido anual de VCBH 2014-15			Carta de no respuesta de la escuela		Evaluación de la calidad y plan de trabajo de mejora del rendimiento 2019-20
Lista de verificación de RFS	Informe BH 2014 California LULAC	Colaboración de diagnóstico	Introducción a los Servicios Inglés	Matriz de procesos de facturación	Algoritmo beacon Adultos	Matriz para tiempos de respuesta
Instrucciones para la remisión a STAR Intake & Consent	Informe final de Ventura MHP EQRO FY 2018	ESTRELLA Diagrama de flujo de programación (11/1019)	Acuse de recibo de los materiales informativos en inglés	Caminar en protocolo	Algoritmo de baliza niños	CA08 Consentimiento para MH & MR06 Consentimiento de adulto d
Guía de cola telefónica a RFS	Tasas de penetración de prevalencia de VCBH Latino 2018	Flujo de trabajo de casos STAR (folleto de diagrama de	Procesamiento de gráficos y auditoría	Qué incluir en Beacon Referral	NOABD Guiar	Hojas de auditoría para adultos y niños
Referencia RISE	1115 Evaluación de las necesidades de los servicios de	Sábanas Rosas de Cita	Plan de seguridad CA 59	Visión general de EPSDT para el personal	Hitos de la escala de recuperación	Español - Su derecho a tomar decisiones médicas sobre su tratamiento médico
Finalización de RFS y cierre	Evaluación de las necesidades de salud mental de la	Asignaciones clínicas	Manual de capacitación de RFS			Aviso de privacidad Hoja informativa
Referencia de Beacon CM	VCBH Oficina de Equidad en Salud y Diversidad Cultural -Plan de Competencia	Cronograma del proceso de pedido				Aviso de cita perdida para adultos
Flujo de RFS para el personal de admisión	Informe de elegibilidad e inscripción de DHCS Medi Cal					Folleto de RISE
	Plan de gastos de la Ley de Servicios de Salud Mental de VCBH y actualización anual					Lista de proveedores en inglés
	Ventura County STAR Latino Mental Health Care 2018 (vcstar.com)					Reconocimiento HIPPA en inglés

Mapeo de procesos de extremo a extremo de El proceso del programa STAR

PROPÓSITO

El propósito del mapeo del proceso era proporcionar una visual de cada keynote o elemento que sería un punto en el que el cliente tuviera contacto con VCBH STAR para mostrar (visualmente) si hay una superposición o repetición dentro del proceso desde la solicitud inicial de servicios hasta los servicios o el tratamiento, y cualquier barrera.

METODOLOGÍA

Reuniones del personal de STAR

El Dr. Cervantes celebró una primera reunión de planificación del proyecto con el Dr. Sevet Johnson y el Dr. Henry Villanueva el 12 de diciembre de 2019. El equipo de BAI se reunió con los administradores de VCBH, el personal y el equipo del programa STAR el 5 de marzo de 2020 que incluyó: Dr. Sevet Johnson, Director de Salud conductual, Dave Roman, Electronic Health Registros, Dr. John Schipper, Jefe de División de Adultos, Jennifer Doherty, Gerente de Salud conductual II, Ana Magbitang, Administradora de la Clínica, Dina Olivas, Jefa de División, Cynthia Salas, Servicios de Equidad, y Tina Coates, defensora de la comunidad. BAI realizó una revisión de la literatura de numerosos documentos e informes internos y BAI revisó el proceso de evaluación de AVATAR a través de una reunión en persona con el administrador principal del programa. (Dave Roman) del sistema AVATAR de Registros Electrónicos de Salud. Durante el período del contrato se celebraron varias reuniones telefónicas de BAI-STAR.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO STAR

STAR es un sistema complejo con muchas entradas. La admisión de nuevos clientes en VCBH para servicios de salud mental se lleva a cabo de manera centralizada por el equipo de Evaluación y Referencia de Triage de Detección (STAR). El proceso de extremo a extremo para que los clientes obtengan servicios a través de STAR incluye varios componentes que comienzan con la solicitud de servicios o una referencia y continúan hasta la admisión / admisión. El proceso de evaluación incluye: 1) Programación; 2) Finalización del papeleo; 3) Evaluación; y 4) Servicios o Tratamiento.

La solicitud inicial de servicios (RFS) se recibe a través de una llamada directa a STAR o ACCESS, un correo electrónico o fax, visitas clínicas y referencias (incluidas las referencias electrónicas) de muchos otros organizaciones y agencias comunitarias. Con base en la información recibida de las entrevistas con el personal de STAR, el personal con licencia de STAR determina si se cumplen los criterios para programar una cita. Si el personal con licencia no está disponible en el momento del RFS, el cliente deberá ser llamado de nuevo. Si no se cumplen los criterios, no se programa una cita y el cliente se remite a proveedores de la comunidad.

Según el personal de STAR, el proceso de admisión consiste en un personal de admisión de STAR que explica a cada cliente cuál es la evaluación STAR al ser programada, pero el nivel de

comprensión. por cliente es caso por caso. Es posible que no se entiendan algunas barreras lingüísticas o términos complejos, y el tiempo de respuesta puede ser un problema, especialmente si el cliente no tiene un teléfono. Es importante señalar que la Pandemia obligó a toda la comunidad a comunicarse virtualmente, y la pérdida de empleos o ingresos limitados también resultó en un acceso limitado al teléfono e Internet.

El apoyo del intérprete está asegurado durante las citas programadas previamente y siempre está disponible y se ofrece a clientes con dominio limitado del inglés.

La evaluación del cliente incluye, pero no se limita a la evaluación de los síntomas clínicos / médicos y la historia, la administración de casos, el empleo y otros. Los resultados de la evaluación determinarán el diagnóstico de salud mental para el cliente. La presencia de enfermedades mentales y deficiencias funcionales significativas y / o síntomas establece la elegibilidad para los servicios. Los clientes elegibles son referidos a la clínica / programa VCBH apropiado por el equipo de STAR con recomendaciones de tratamiento. Si es apropiado, también se puede realizar una evaluación psiquiátrica para determinar la necesidad de servicios de medicamentos.

Basado en entrevistas con el personal, STAR solo brinda servicios para clientes con enfermedades mentales de moderadas a graves. Según el miembro del equipo administrativo de STAR (Lydia), un gran porcentaje de los clientes de STAR tienen una enfermedad mental "leve a moderada", y STAR no proporciona servicios clínicos para estos clientes, aunque a veces proporcionan administración de casos a través de RISE o Logrando Bienestar para ayudar a los clientes y familias a conectarse con los servicios comunitarios con el fin de prevenir una mayor disminución, especialmente para las personas que necesitan un mayor nivel de atención. Si el equipo de STAR determina, a través de su evaluación inicial o evaluación integral, que una persona no es elegible para servicios especializados de salud mental con VCBH, apropiado se dan referencias a programas o recursos comunitarios.

Servicios Apropriados Culturales y Lingüísticos de Salud Conductual del Condado de Ventura

Basado en el Plan de Competencias de Salud Conductual del Condado de Ventura (VCBH) (2018-2021), VCBH tiene como objetivo mejorar y promover la equidad en salud a través de una amplia gama de políticas y procedimientos, incluido el teléfono. acceso, capacitación y reclutamiento de recursos humanos, asignaciones bilingües, capacitación en competencia cultural, interpretación, señalización y otras áreas documentadas en el plan. VCBH sigue los estándares nacionales para servicios cultural y lingüísticamente apropiados en salud y atención médica (los estándares nacionales de CLAS). De acuerdo con el Plan de Competencia de VCBH, VCBH actualmente proporciona servicios que responden a diversas creencias culturales de salud, idiomas preferidos, alfabetización en salud y otras necesidades de comunicación. proporcionando todos los documentos de papeleo en el idioma español y proporcionando intérpretes y el uso de compañeros para ayudar a los clientes que no hablan inglés según sea necesario. Nota: VCBH trajo un nuevo Gerente de Servicios de Equidad el 13^{de diciembre} de 2019 y ha tomado medidas para reestructurar la Oficina de Equidad en Salud y Diversidad cultural.

Mapa de procesos de extremo a extremo de STAR

El siguiente mapa de procesos muestra cada paso del proceso STAR desde la solicitud de servicios hasta la evaluación. Además, se proporciona un mapa de cada proceso individual por separado junto con una descripción de las barreras y otras notas e información tomadas de las entrevistas con STAR. personal. Cada paso desde la solicitud de servicios hasta el tratamiento o servicio real se identifica en el mapa de proceso a continuación. Cada proceso tiene varios elementos o pasos como se muestra en el gráfico de mapeo de procesos a continuación.

MAPPING OF THE STAR PROGRAM PROCESS INTAKE TO ASSESSMENT

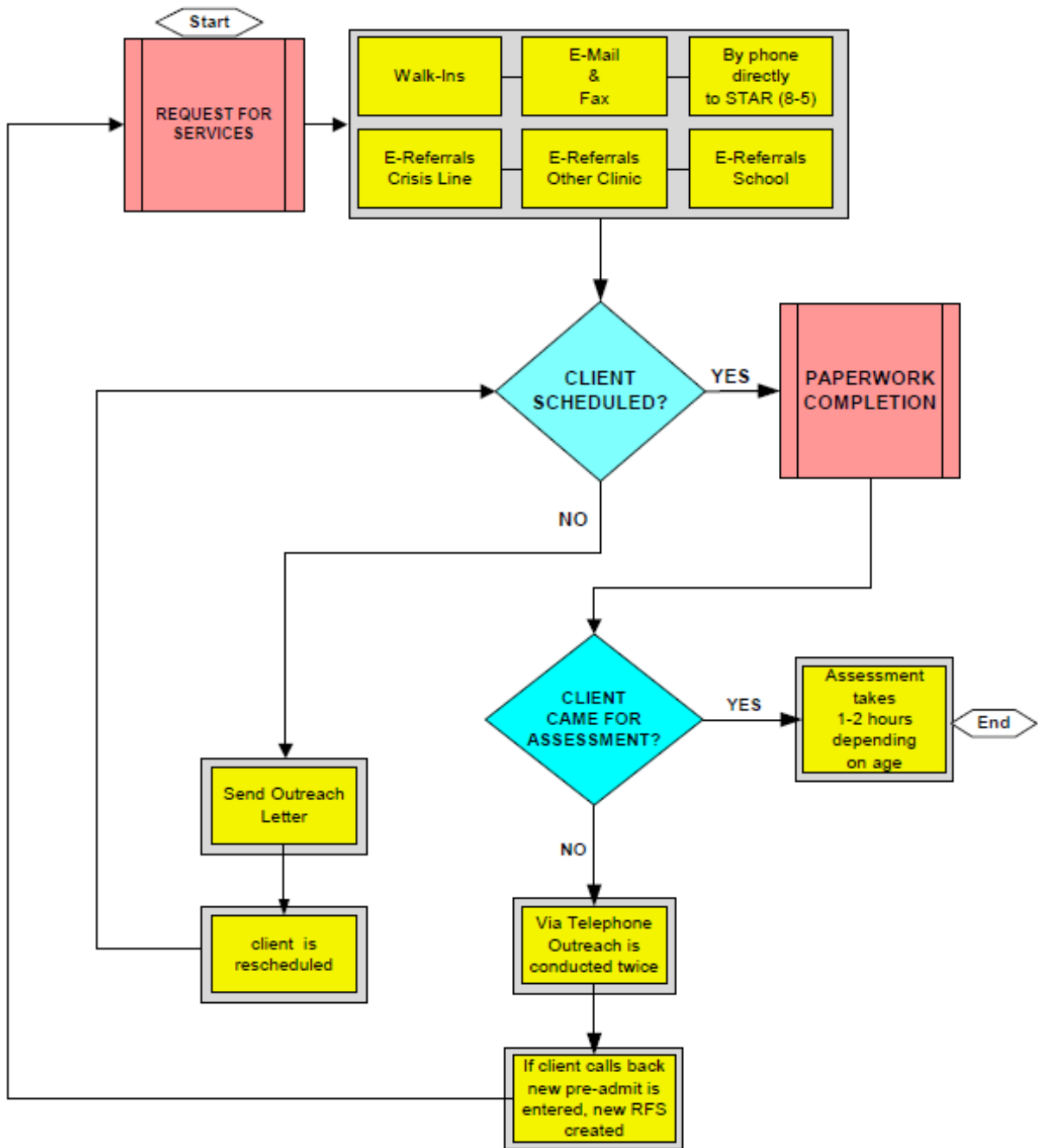


Figura 1:



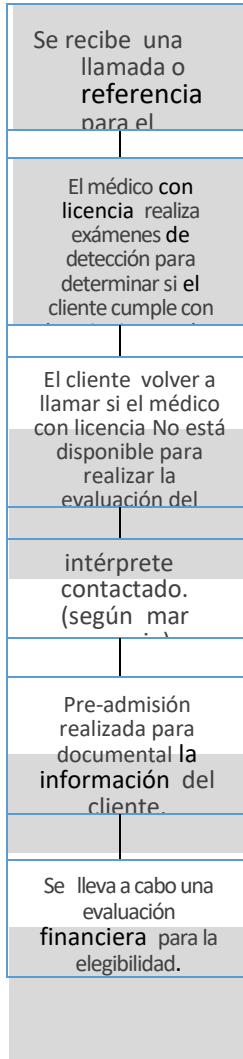
ESTRELLA PROCESO PASO 1: Solicitudes para Servicios

Según Para Resultados De el archivo revisión y personal entrevistas el admisión de Nuevo Clientes en VCBH para mental Salud servicios es Realizado en a centralizado manera por el Chequeo Clasificación Evaluación y Recomendación (ESTRELLA) equipo. Clientes enlatar acceso VCBH ESTRELLA servicios en persona directamente por teléfono Vía Correo electrónico o fax o a través de profesión el 24/7 Crisis línea. Clientes enlatar Además Obtener Referido De Otro VCBH Programas tal como Logrando Bienestar, SUBIR por otros Clínicas y por escuela Referencias.

Las siguientes son breves descripciones de los programas de VCBH que remiten a los clientes a STAR.

- a) **Línea de ACCESO A la Salud conductual del Condado de Ventura** - Esta es una **línea de CRISIS las 24 horas** que sirve como punto de acceso a los servicios de salud conductual del Condado de Ventura. El programa STAR coordina el acceso para que los consumidores reciban exámenes de detección, triaje, evaluación y / o vinculación apropiados a los servicios de salud mental apropiados.
- b) El **Programa de Apoyo y Compromiso Integrado Rápido (RISE, por sus siglas en inglés)** es ofrecido por Ventura County Behavioral Health para aquellos que tienen problemas de salud mental y no pueden o no quieren acceder. evaluación y tratamiento. RISE es un equipo de alcance basado en el campo que se pone en contacto y luego brinda apoyo continuo para navegar cualquier desafío para acceder a la atención. El equipo de RISE también hace un seguimiento con los clientes según sea necesario y puede estar estrechamente involucrado con la gestión de casos.
- c) **Logrando Bienestar** es un programa de Salud Conductual del Condado de Ventura diseñado para ayudar a la comunidad hispana / latina a comprender la importancia de la salud mental y emocional, con el objetivo de ayudar a las personas a acceder a los servicios de salud mental. El programa presta servicios a jóvenes y adultos en Santa Paula y áreas de Oxnard y se ha expandido en todas las regiones del condado de Ventura, incluyendo: El Río, South/North Oxnard, Port Hueneme, Valle de Santa Clara, Condado del Este, y ha aumentado la relación de colaboración con otras agencias de servicio público para proporcionar psicoeducación, información sobre los servicios de VCBH y proporcionar apoyo en la navegación del sistema de salud mental. **El Programa de Alcance de Logrando Bienestar** se está asociando activamente con los distritos escolares y más allá para ofrecer talleres, consultas y educación sobre COVID-19 para padres y familias, mientras continúan aceptando referencias de sitios escolares. Además, Logrando está buscando utilizar una plataforma tecnológica para llegar y conectarse con la comunidad local de trabajadores agrícolas.

ADMISIÓN Y ADMISIÓN



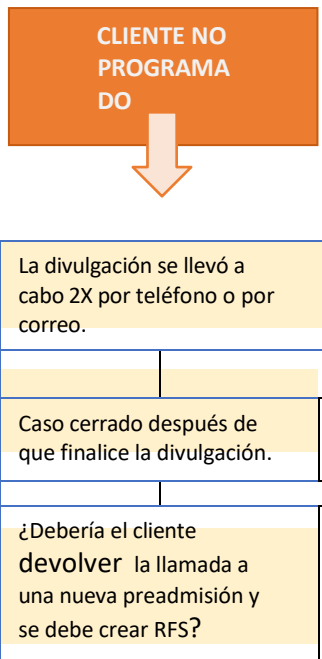
ESTRELLA PROCESO PASO 2: Admisión y Admisión

Durante el admisión/admisión proceso el cliente Recibe a soltero chequeo por a autorizado Clínico Para establecer elegibilidad antes un cita (para evaluación) es programado. Chequeo Incluye Documentar cliente información y chequeo financiero y/o médico seguro elegibilidad.

Sobre la base de las entrevistas con el personal de VCBH STAR y el personal clave, se tomaron nota de los siguientes comentarios con respecto al proceso de admisión / admisión.

- STAR tiene una línea de idiomas disponible para clientes que no hablan inglés.
- NO hay un script para el personal que responde a las llamadas telefónicas de los clientes.
- Las llamadas son respondidas las 24 horas del día, los 7 días de la semana por el personal de la Línea de Acceso o del equipo de Crisis .
- Las llamadas directamente a STAR se responden de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. solamente.
- La línea de Crisis de Acceso se hace pública, la línea directa a STAR no lo es.
- Todos los mensajes de correo de voz se devuelven el siguiente día hábil.
- Las crisis de salud mental y las emergencias / referencias son manejadas por RISE.
- Una vez que se recibe un fax, se llama al cliente para la programación.
- El proceso de selección toma aprox. 10-15 minutos.
- Todas las evaluaciones (telefónicas) pueden ser realizadas por médicos, RN, técnicos, coordinadores de RISE o coordinadores de servicios comunitarios.
- La evaluación es fundamental para garantizar que los servicios sean a través de la agencia.
- Cincuenta por ciento 50% de las referencias se identifican como Latinx/Indígenas e Hispanos
- El origen étnico de un cliente a menudo no se verifica o se pasa por alto (por el personal o el cliente) al completar el formulario de evaluación .
- Los clientes pueden obtener acceso a los servicios sin usar el proceso STAR a través de CBO.

- Muchas barreras dentro del servicio STAR no son exclusivas de los latinos, incluyendo solo transporte, horarios limitados, programación, llamadas telefónicas y altos requisitos de elegibilidad.
- Algunas preocupaciones del personal son que los clientes inmigrantes (incluidos los trabajadores agrícolas) y los clientes indocumentados pueden no estar recibiendo servicios debido al acceso limitado y la tecnología limitada.
- Falta de idioma español en la línea de llamada (grabada) fuera del horario de atención.

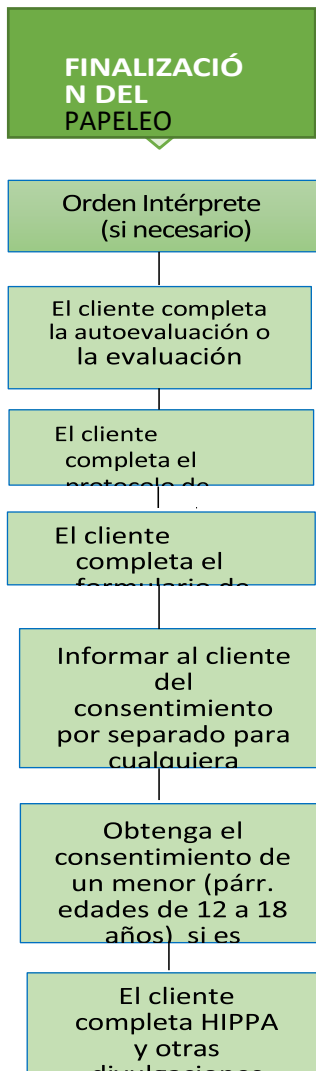


ESTRELLA PROCESO PASO 3: Cliente Planificación para Evaluación

Basado en personal entrevistas ESTRELLA solamente Proporciona servicios para moderado Para severamente mentalmente Deteriorada Clientes. ESTRELLA autorizado personal determinar si el criterios son Conocido Para horario un cita. Si eso es determinado ese un individual es no elegible para especialidad mental Salud servicios con VCBH, apropiado Referencias Para comunidad Programas o Recursos son dado y a carta de negación es con tal que. Si a cliente es considerado elegible para servicios (a través de cribado), a comprensivo evaluación será ser programado.

Según Para ESTRELLA Clínicos y clasificación personal el siguiente lista Incluye alguno Barreras / Preocupaciones para Clientes Hispanos/Latinos al programar servicios a través de ESTRELLA:

- Los clientes no saben que pueden ponerse en contacto con STAR directamente. No saben que no necesitan una referencia.
- Generalmente el Hispano/Latino comunidad no sabe cómo acceder a los servicios de salud mental.
- Los padres a menudo temen que su hijo pueda ser expulsado de la escuela si no responden a los servicios (de referencia).
- Los clientes hispanos/latinos a menudo tienen miedo de represalias y a menudo piensan que el equipo de crisis es Protección Infantil. Servicios.
- El estigma sobre el uso de servicios de salud mental es un gran problema en la comunidad hispana / latina.
- Problemas socioeconómicos y de inmigración (es decir, falta de seguro de salud, estatus migratorio, acceso, pobreza, barreras lingüísticas, etc.) a menudo crean barreras para obtener servicios de salud mental .
- RISE no puede transportar menores de edad, lo que puede retrasar el acceso a los servicios programados .
- Muchos clientes hispanos/latinos tienen miedo de comprometer otras oportunidades (es decir, inmigración, empleo, educación) para que no completen los servicios.
- El personal no puede localizar clientes para el alcance, la programación o el seguimiento.



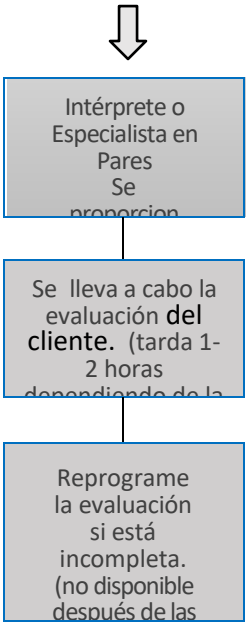
ESTRELLA PROCESO PASO 4: Papeleo Terminación

Cada cliente tiene que hacer papeleo previo para recibir servicios. El papeleo es disponible en español. Los intérpretes son siempre con tal que los compañeros enlatar asistir (cuando disponible). Algunos ejemplos de el papeleo obligatorio para clientes para íntegro incluye financiero (seguro) documentos; autoevaluación y detección; seguridad información; y consentimiento formas. Confidencialidad y otras divulgaciones son además obligatorio.

Según las entrevistas del personal de STAR, los siguientes son algunos desafíos que el personal de STAR y los clientes hispanos / latinos a menudo enfrentan al completar el papeleo requerido para los servicios de evaluación de STAR.

- A menudo, el papeleo es necesario cuando los clientes son transferidos o transferidos de un servicio a otro y a menudo es repetitivo para el personal y los clientes.
- El papeleo (formularios) en español es muy complejo para los clientes y el personal que ayuda a los clientes a completar papeleo o completar el papeleo para ellos.
- Las lenguas / dialectos indígenas son un gran problema. Pocos o ningún traductor/intérprete de lenguas indígenas están disponibles.
- Muchos clientes hispanos/latinos no saben leer o escribir en inglés o español u otro idioma indígena.
- Compartir información privada con varias personas durante el proceso de admisión puede ser difícil para muchos clientes hispanos / latinos, ya que muchos llevan un tradición de privacidad.

EVALUACIÓN



EVALUACIÓN NO LOGRADA



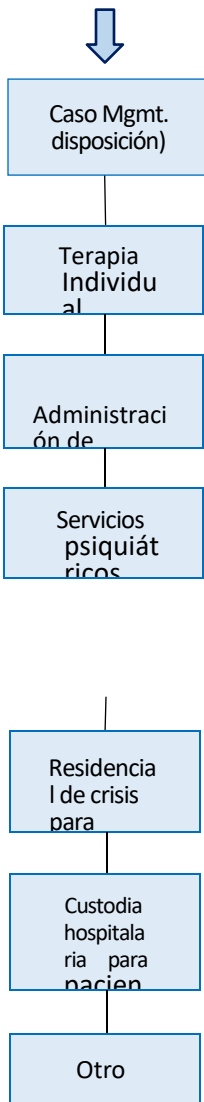
ESTRELLA PROCESO PASO 5: Evaluación

Una vez un cliente es elegible para VCBH servicios a comprensivo evaluación es programado. Intérpretes son disponible cuando necesario. El evaluación generalmente Toma 1-2 horas por cliente y Mayo ser Reprogramado Para íntegro si necesario.

Con base en las entrevistas del personal de STAR, los siguientes son algunos de los desafíos que enfrentan los clientes hispanos / latinos para completar la evaluación u obtener los servicios de STAR.

- Las evaluaciones no se proporcionan después de las 2:30 pm. Muchos hispanos/latinos trabajan en los campos o industrias de servicios, lo que puede hacer que la disponibilidad para programar una evaluación sea un desafío.
- Muy poco Recursos son disponible en el comunidad para "leve Para moderado" mental Enfermedad. Mucho ESTRELLA Clientes hacer no encontrar criterios para Medi-Cal Especialidad Mental Salud servicios (es decir, el moderado Para Muy fuerte mentalmente Deteriorada como Evidencia por el combinación de Cierto diagnosticable condiciones y significativo funcional deterioro).
- Transporte es a barrera para mucho Hispano/Latino Clientes. Alguno no poder Obtener oportuno público transporte o distancia es a problema.
- La falta de cuidado infantil es una barrera para muchos clientes hispanos/latinos .

TIPOS DE SERVICIOS PRESTADOS



Servicios Disponible A través de ESTRELLA

Una vez el necesitar para servicios es determinado Clientes son Referido Para apropiado servicios Dependiendo en el Resultados de el evaluación y necesitar. Servicios disponible a través de ESTRELLA incluir caso Administración grupo terapia individual terapia medicación Administración psiquiátrico servicios familia servicios adulto crisis residencial Hospitalización hospital y otros como necesario.

Con base en las entrevistas del personal de STAR , los siguientes son algunos de los desafíos que enfrentan los clientes hispanos / latinos al recibir servicios.

- Se prefiere el tiempo de cita de 10 días desde la admisión hasta el médico; los tiempos de espera entre citas a menudo toman más tiempo.
- Hay pocos médicos / personal bilingüe (STAR actualmente utiliza servicios de tele-psiquiatría para clientes bilingües).
- Indocumentado estado de Clientes es a problema para siguiente a través de con tratamiento porque de el miedo de deportación y separación.
- El número de contactos de "entrega" que los clientes tienen con varios socios de STAR en el proceso (es decir, escuela / Acceso, crisis / STAR, STAR / RISE, etc.) crea un tiempo de espera más largo y la duplicación de esfuerzos e intercambio de información.
- Cuestiones culturales (por ejemplo, no hay una palabra para Salud Mental entre muchos latinos).

RESUMEN

El sistema STAR es complejo. En general, el mapeo del proceso no encontró repetición habitual o duplicación de tareas desde la solicitud inicial de servicios hasta la cita o el tratamiento médico real. El mapeo reveló que debido a la naturaleza del uso de un sistema de llamadas telefónicas para obtener un RFS, la necesidad de múltiples devoluciones de llamada y la falta de idioma español. La capacidad de STAR para responder rápidamente a los clientes que tienen una grave necesidad psiquiátrica puede verse comprometida. Por ejemplo, si un médico no está disponible para el cliente en la llamada de admisión inicial, el cliente está programado para una llamada de vuelta según la disponibilidad del médico; la devolución de llamada puede retrasarse aún más si se solicita un intérprete y no está disponible en ese momento.

Sobre la base de las entrevistas realizadas con el personal de STAR, había cuatro médicos con personal para abordar todas las devoluciones de llamadas y las evaluaciones iniciales o de triaje. Debido a que muchos de los clientes hispanos / latinos e indígenas solo usan teléfonos celulares y a menudo se mudan de un lugar a otro, es difícil mantenerse en contacto con ellos, y las devoluciones de llamadas se realizan repetidamente. Además, según el personal de STAR, más común que no, la opción de dividir una evaluación en dos o tres citas separadas está disponible para los clientes en orden. para completar la evaluación ya que no están programados más allá de las 2:30 pm.

En resumen, si bien hay un flujo lógico en el mapeo del proceso STAR, hay una serie de puntos en los que los clientes hispanos / latinos pueden caerse del sistema antes de recibir un triaje y una evaluación justos y exhaustivos.

**ALGUNAS LLAVES
ESPECÍFICAS
PARA CLIENTES
HISPANOS /
LATINOS COMO
LO SEÑALA
LLAVE
INFORMANTES Y
PERSONAL
ESTRELLA**

- Problemas de alfabetización: muchos clientes hispanos / latinos No pueden leer el idioma inglés o english, lo que causa demoras en completar el Papeleo necesario.
- Los clientes hispanos/latinos a menudo No confían en los intérpretes.
- Heno muy pocos o ningún intérprete de dialecto indígena disponible.
- La repetición anual de la finalización del Papeleo crea retrasos tanto para los clientes Como para el personal de ESTRELLA.
- Los clientes hispanos / latinos a menudo No se sienten cómodos compartiendo información privada contra otros de manera repetitiva.
- La escasez de personal bilingüe y médicos causa

Evaluación del estudio del tiempo

PROPÓSITO

El propósito del estudio de tiempo fue evaluar los períodos de espera para acceder a los servicios y el tipo de servicios recibidos del Programa STAR en Ventura County Behavioral Health para clientes hispanos/latinos que necesitan atención de salud mental. Específicamente, el estudio de tiempo examinó los intervalos de tiempo entre los diferentes puntos de servicios desde la solicitud inicial hasta el primer contacto de tratamiento para 60 seleccionados al azar. Clientes hispanos y no hispanos de las regiones de Oxnard y Santa Clara Valley en el condado de Ventura.

METODOLOGÍA

El estudio de tiempo utilizó un diseño de métodos mixtos que incluyó reuniones con el personal de VCBH STAR y la revisión de registros electrónicos de salud de pacientes (AVATAR).

MUESTRA

Treinta registros electrónicos de salud de pacientes hispanos/latinos y 30 no hispanos fueron seleccionados al azar del sistema electrónico VCBH Avatar. La muestra representaba clientes que recibían actualmente servicios STAR o que recibían al menos un contacto de servicio.

RECOGIDA DE DATOS

Se utilizó un enfoque de dos pasos para recopilar datos para el estudio de tiempo. En primer lugar, se llevaron a cabo una serie de reuniones de planificación de datos con el Administrador Superior del Programa VCBH (Proyectos Técnicos) para identificar bases de datos de clientes y estrategias de muestreo. En segundo lugar, las bases de datos de clientes de archiving de servicios STAR que incluyeron el tipo y la fecha de servicio para cada cliente en la muestra durante el período de julio de 2019 a marzo de 2020 fueron usado.

ANÁLISIS DE DATOS

Se realizaron análisis comparativos entre clientes hispanos/latinos y no hispanos para los diferentes tipos de contactos de servicio y los intervalos de tiempo para recibir servicios. Los contactos de servicio utilizados para el análisis fueron: (1) Solicitud inicial de servicios, (2) Evaluación de la admisión, (3) Tipo de tratamiento y (4) citas perdidas. Se aplicaron estadísticas descriptivas para determinar los períodos de espera (en días) entre cada contacto de servicio, incluidas las citas perdidas. En concreto, se realizaron los siguientes análisis:

- Análisis de 30 hispanos/latinos seleccionados al azar - Detalles del servicio y citas perdidas.
- Análisis de 30 detalles de servicio no hispanos / latinos seleccionados al azar y citas perdidas.

RESULTADOS

En general, los resultados del análisis comparativo para clientes no hispanos/latinos e hispanos/latinos revelaron similitudes y diferencias para los diversos tipos de contactos de servicio. Estos resultados aparecen en la Tabla 2. Como se muestra, el número promedio de evaluaciones para clientes no hispanos/latinos fue de 1.6 y 1.8 para clientes hispanos/latinos. Los contactos del servicio de gestión de casos y planificación de casos también fueron comparables para ambos grupos. El número promedio de contactos del servicio de administración de casos fue de 2.6 para clientes no hispanos/latinos y de 2.8 para clientes hispanos/latinos. Se obtuvieron medias similares para los contactos de servicios de planificación de casos para clientes no hispanos / latinos e hispanos / latinos (M = 1.6, M = 1.5, respectivamente). Se encontró una diferencia notable con respecto a las consultas psiquiátricas. Los clientes no hispanos recibieron el doble de la tasa de consultas psiquiátricas (M = 1.1) que los clientes hispanos (M = .5). Los contactos con el servicio de apoyo a la medicación también fueron ligeramente más altos para los clientes no hispanos / latinos (M = 1) en comparación con los clientes hispanos / latinos (M = 0.7). Una explicación para los servicios psiquiátricos más bajos para hispanos / latinos es que eran más propensos a buscar servicios para un niño. Esto no fue controlado en el muestreo de clientes.

Caso de evaluación Administrar	Desarrollo del Plan de Casos Medication Su	port
NO HISPANOS/LATINOS		
Total	49	77
Medios	1.6	2.6
HISPANO/LATINO		
Total	55	84
Medios	1.8	2.8

El análisis de los intervalos de tiempo entre los contactos de servicio reveló que los períodos de espera (para los servicios) variaron de dos semanas a un mes para los clientes hispanos y no hispanos. Específicamente, el número promedio de días desde la solicitud inicial de servicios de salud mental hasta recibir una cita de evaluación fue de 15.9 para clientes no hispanos y 15.3 para clientes hispanos. Los resultados para el número de días desde la solicitud inicial de servicios de salud mental hasta la fecha de la primera cita de tratamiento indicaron que los clientes no hispanos tenían un poco más de tiempo. períodos de espera (M=33.7 días) en comparación con los clientes hispanos (M=29.2 días). Estos resultados se presentan en la Tabla 3. También se obtuvieron datos para aquellos clientes que no recibieron servicios de tratamiento después de la evaluación.

	Número de días desde la fecha de solicitud hasta la	Número de días desde la fecha de solicitud hasta la fecha del	Número de clientes que no recibieron tratamiento
NO HISPANOS			
	454	101.2	5
<i>Medi</i>	15.3	33.7	16%
HISPÁNICO			
	478	1018	8
<i>Medi</i>	15/9	29.2	26%

Se analizaron los datos del número de contactos de servicio, incluidas las citas perdidas para cada grupo de muestra. Los resultados aparecen en la Tabla 4. Como se indicó, se encontró que los clientes no hispanos / latinos tenían al menos tres contactos de servicio más que los clientes hispanos / latinos. El número promedio de contactos de servicio para clientes no hispanos/latinos fue de 15.3 y 12.4 para hispanos/latinos

Clientes. Además, las citas perdidas fueron ligeramente más altas para los clientes no hispanos / latinos (M = 1.4) que para los clientes hispanos / latinos (M = 1.2).

Tabla 4. Número medio de contactos de servicio y citas perdidas							
	Terapia Individual	Terapia	Familia/Clien	Intervención	Estabilizació	MH Crisis Residencial	Servicio
NO HISPANOS/LATINOS							
<i>Total</i>	44	4	8	0	5	39	24
<i>Signifi</i>	1.6	0.1	0.2	0	0.1	1.3	0.8
HISPANO/LATINO							
<i>Total</i>	55	6	15	4	0	0	0
<i>Signifi</i>	1.8	0.2	0.5	0.1	0	0	0

Se evaluó la frecuencia de los diferentes tipos de contactos de servicios de tratamiento para clientes no hispanos/latinos e hispanos/latinos. Para el análisis, se utilizaron los códigos de la Clínica del Programa STAR para categorizar los tipos de contactos de servicio. Estos resultados se muestran en la Tabla 5. Se detectaron diferencias notables entre los clientes no hispanos/latinos y los hispanos/latinos. Los clientes hispanos/latinos tuvieron el doble de la tasa de sesiones de terapia familiar colateral (Media =.5) que los clientes no hispanos/latinos (M=.2). Para el período del séptimo mes examinado por el presente estudio, los servicios de intervención en crisis fueron obtenidos por clientes hispanos / latinos (M = .1) mientras que los clientes no hispanos / latinos no recibieron este tipo de servicio. En contraste, los clientes no hispanos / latinos obtuvieron servicios que incluyeron estabilización de crisis, intervención en crisis de salud mental en un entorno residencial y servicios de rehabilitación, como Los clientes hispanos/latinos no recibieron ninguno de estos servicios (ver Tabla 4). Además, el número medio de sesiones de terapia individual y grupal fue ligeramente mayor para los clientes hispanos/latinos (M=1.8, M=.2, respectivamente) que para los clientes no hispanos/latinos. (M=1.6, M=.1, respectivamente).

Tabla 5. Frecuencia y tipos de contactos de servicio	
Contactos del Servicio de la Clínica ESTRELLA	pecado citas perdidasDesignadomiso
NO HISPANOS	
<i>Total</i>	44044
<i>Significar</i>	31.15.
HISPANO/LATINO	
<i>Total</i>	37336
<i>Significar</i>	12.41.

RESUMEN

El hallazgo más importante del presente estudio fue el largo período de espera para acceder a los servicios de tratamiento. Los clientes en ambos grupos, tuvieron un período de espera de un mes antes de ser vistos por un terapeuta. Los largos períodos de espera colocan a los clientes en alto riesgo de gravedad de los síntomas a medida que los problemas de salud mental no se tratan. Además, los problemas de acceso a menudo conducen a visitas a la sala de emergencias u hospitalizaciones. Este hallazgo señaló la necesidad de que VCBH STAR mejore los servicios de acceso tanto para los clientes hispanos / latinos como para los no hispanos / latinos.

El estudio de tiempo también destacó las diferencias clave entre los clientes no hispanos / latinos e hispanos / latinos en el acceso a los servicios del Programa VCBH STAR. Se encontró una diferencia en las tasas de utilización del servicio para los clientes hispanos/latinos. Los clientes hispanos/latinos tuvieron menos contactos de servicio (doce visitas) que sus contrapartes no hispanas/latinas (quince visitas).

Las barreras como los proveedores bilingües limitados, la disponibilidad de citas, los largos períodos de espera y la falta de servicios culturalmente sensibles pueden haber explicado esta diferencia.

OBJETIVO 3

Encuestas a clientes y comunidades

PROPÓSITO

El propósito de estas entrevistas fue recopilar comentarios de clientes y organizaciones comunitarias sobre su experiencia con los servicios y el proceso del programa STAR. VCBH estaba particularmente interesado en: (1) comprender la percepción y la experiencia de los clientes y las organizaciones basadas en la comunidad con el proceso del programa STAR, (2) por qué los clientes no eligieron continuar con el proceso de evaluación después de una referencia, (3) por qué los clientes no ingresaron y/o continuaron con el tratamiento después de una evaluación, y (4) qué comentarios basados en la comunidad las organizaciones reciben de los miembros de la comunidad sobre el programa y el proceso STAR.

METODOLOGÍA

BAI realizó entrevistas con 91 clientes seleccionados al azar de las siguientes seis poblaciones. Cada población entrevistada se dividió en grupos como se muestra a continuación:

Los 6 grupos son los siguientes:

- Grupo A. Clientes latinos que fueron referidos, evaluados, evaluados y aceptados para recibir servicios. Admitido en una clínica de VCBH, pero cerrado después de recibir servicios / tratamiento limitados de VCBH. El servicio "limitado" se define como menos de cuatro (4) contactos facturables. (Conectado a la clínica pero abandonó en algún momento). Cambiado para incluir 5 o menos contactos facturables y expandirse a 2020 para que más clientes se entrevisten.
- Grupo B. Clientes latinos que fueron referidos y examinados por STAR pero no evaluados, ni admitidos. (Triaged/ referido en el punto de RFS). Más tarde se amplió para incluir 2020 con el fin de conseguir que más clientes se entrevistaran.
- Grupo C. Clientes latinos que fueron referidos, examinados y evaluados por STAR, pero no admitidos a los servicios / tratamiento de VCBH. (Evaluado por STAR, no cumple con los criterios (nivel de atención más bajo), remitido a Beacon o CBO para servicios)
- Grupo D. Clientes latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios / tratamiento. (actualmente comprometido)
- Grupo E. 20 clientes no latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios / tratamiento (actualmente comprometidos).
- Grupo F: Organizaciones comunitarias que sirven a la comunidad latina en el condado de Ventura.

MUESTREO ALEATORIO

El Administrador del Programa Sr. de VCBH (Dave Roman) seleccionó muestras aleatorias para cada grupo de clientes del Sistema de Registros Electrónicos de Salud avatar. El proceso incluyó lo siguiente:

- 1) Los registros se seleccionaron coincidiendo con los requisitos de cada grupo (A – E) y se guardaron en un archivo de Excel.
- 2) El analista de datos que realizaba la selección de registros trabajaba con cada archivo de Excel a su vez para resaltar aleatoriamente varias filas, moviéndose de arriba a abajo de la hoja de cálculo, hasta la cantidad solicitada de se habían seleccionado registros.
- 3) La hoja de cálculo se revisó por segunda vez para eliminar las filas no resaltadas, dejando solo los datos seleccionados al azar.
- 4) La hoja de cálculo que contiene la cantidad solicitada de datos seleccionados al azar se envió a la líder del proyecto VCBH (Julie Glantz) para su distribución.
- 5) Cuando se agotaron las listas/ se intentó llegar a todos los clientes de la lista, se solicitó una nueva lista.
- 6) Los pasos 1-4 se repitieron hasta que se contactó al número deseado de clientes y se acordó participar.

La siguiente tabla muestra el número de clientes contactados por VCBH STAR para participar, el número de clientes que se negaron a ser entrevistados y otras razones para no participar (es decir, teléfono cuelgues, números incorrectos, mensajes dejados, etc.). Al personal de STAR se le proporcionó acceso a un archivo de Excel a través del almacenamiento en la nube (Dropbox) de BAI para fines de programación. El archivo titulado "VCBH STAR Client Interview Schedule" tenía 5 secciones para cada grupo que incluían los siguientes campos: 1) nombre del cliente, 2) número de teléfono, 3) fecha de la cita, 4) hora de la cita, 5) idioma preferido, 6) comentarios del personal de VCBH y 7) comentarios del personal de BAI. Tres campos adicionales incluyeron aquellos que no respondieron, aquellos que no devolvieron mensajes de correo de voz y aquellos sin información de contacto actual disponible. **Una tasa de respuesta general para los participantes en los grupos A a E es del 17,3%.**

1 de julio de 2018 a	Alcance	Total que aceptó participar	Total rechaza	Otro	Porcentaje
Grupo A	215	36	49	130	16.74%
Grupo B	285	35	36	214	12.28%
Grupo C	196	45	18	133	22.96%
Grupo D	141	33	7	101	23.40%
Grupo E	320	36	50	234	11.25%
Totales	1,157	185	160	812	

A partir de los clientes que fueron contactados por el personal de STAR y consintieron en ser entrevistados, BAI creó una lista maestra de participantes y la utilizó para la asignación de entrevistadores. La entrevista se realizó con clientes de STAR desde el 14 de julio de 2020 hasta el 18 de febrero de 2021 para solicitar sus opiniones, comentarios y sugerencias con respecto al programa VCBH. Del total de la muestra proporcionada por el personal de divulgación de VCBH (N = 201) clientes, 91 participaron en el study. Hubo una tasa de finalización del cuarenta y cinco por ciento (45.3%).

Una encuesta telefónica fue realizada por entrevistadores capacitados de BAI utilizando una aplicación telefónica llamada KeKu, una compañía de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP) que tiene su propio Smart Dial patentado. tecnología para sus servicios de llamadas. Los usuarios pueden hacer uso de los servicios de KeKu a través de las aplicaciones iTs iOS, Android y Google Chrome, así como llamadas en el navegador. Esta aplicación permitió a los entrevistadores compartir la misma cuenta de llamadas donde todos los registros de llamadas se mantuvieron en una ubicación en su sitio web. A medida que se realizaba una llamada, al responder, la llamada se grababa automáticamente para incluir tanto al entrevistador como al encuestado. Las grabaciones de alta calidad se guardaron en el servidor y se descargaron y transcribieron convenientemente para su análisis e informes.

Se realizaron un total de 645 intentos de llamadas para completar las 91 entrevistas. Un total de 42 entrevistas se realizaron en inglés y 49 entrevistas en español. Los resultados fueron tabulated by computer.

Instrumentos de encuesta a las partes interesadas de los clientes y la comunidad

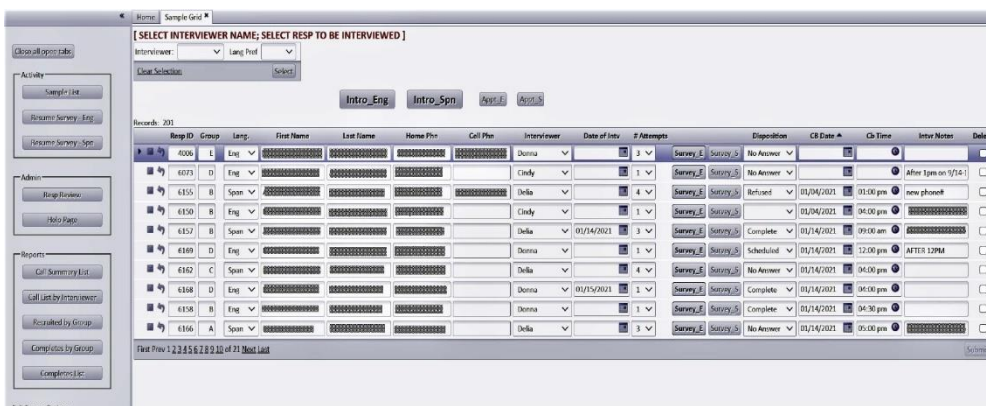
La Encuesta al Cliente fue desarrollada por el equipo de evaluación de BAI. El instrumento de encuesta en sí tiene veintisiete preguntas con una pregunta adicional que es relevante para cada grupo específico. Doce de las veintisiete preguntas son abiertas. La herramienta de encuesta en sí tiene un total de ocho preguntas demográficas que incluyen género, edad, origen étnico, raza, idioma preferido, lugar de nacimiento y si los servicios eran para el cliente o un miembro de la familia.

El instrumento de las partes interesadas de la comunidad también se diseñó en colaboración con el personal designado de VCBH y Cynthia Salas, Gerente de Equidad en Salud / Servicios Étnicos y Cultural / Lingüística. A través de una serie de reuniones con VCBH, se creó un elemento final y una encuesta de contenido abierta. El instrumento de encuesta en sí tiene veintisiete preguntas. Nueve de las veintisiete preguntas son abiertas. La herramienta de encuesta en sí tiene un total de cuatro preguntas demográficas que incluyen género, edad, raza y origen étnico.

Se diseñó un guión para que los entrevistadores lo usaran como introducción y proporcionaran instrucciones al llamar a cada cliente. Las herramientas de la encuesta y el guión se dieron en inglés y español.

Gestión de datos

Además, como parte del sistema de entrevistas asistidas por computadora en tiempo real de BAI, los entrevistadores utilizaron un panel de control para administrar la muestra de la encuesta proporcionada por VCBH. El sistema permitió a BAI agregar, eliminar o cambiar información de muestra, así como realizar asignaciones de entrevistadores, programar devoluciones de llamadas, registrar la disposición de las llamadas y generar progreso



Informes. A continuación se muestra un gráfico del sistema de tablero.

Figura 2: Panel de gestión de datos

RESULTADOS

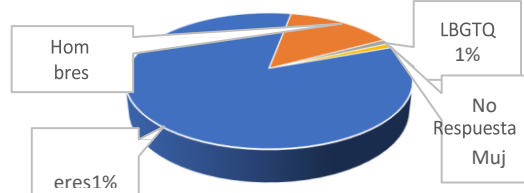
La siguiente tabla refleja la muestra final de clientes que fueron entrevistados dentro de cada uno de los 5 grupos.

	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D	Grupo E
Totales	15	15	20	21	20

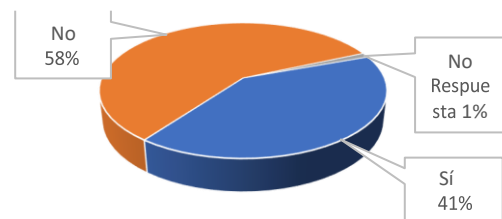
DEMOGRAPHICS DE CLIENTES

Las siguientes cifras muestran los análisis demográficos generales de (N = 91) clientes encuestados en los grupos A, B, C, D y E combinados. En términos de género, el ochenta y cuatro por ciento (84%) de todos los encuestados son mujeres; (14%) son hombres; (1%) son LGBTQ; y (1%) no respondió. Veintidós por ciento (22%) de todos los encuestados son menores de 30 años; (30%) varía en edad de 31 a 39 años; (30%) oscilan entre los 40-49 años de edad; y (18%) tienen 50 años de edad o más. La etnia del cincuenta y cuatro por ciento (54%) de todos los encuestados es mexicana; (11%) son mexicanos/mexicoamericanos; (5%) son centroamericanos; (1%) son mixtecos; y (1%) no especificó. Cuarenta y uno por ciento (41%) de todos los encuestados nacieron en los Estados Unidos; (58%) no nacieron en los Estados Unidos. El idioma principal y preferido utilizado en el hogar es el español. De los encuestados que no nacieron en los Estados Unidos, sus lugares de nacimiento son El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua y Pakistán. Cincuenta y ocho por ciento (58%) de los encuestados son de "otra" raza, y (40%) son de raza blanca.

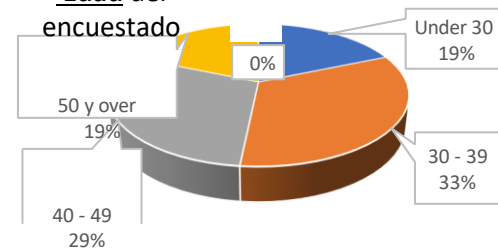
Género u orientación sexual



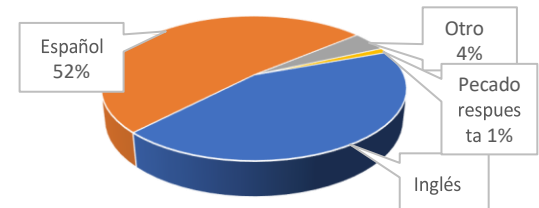
Nacer en el ESTADOS UNIDOS.



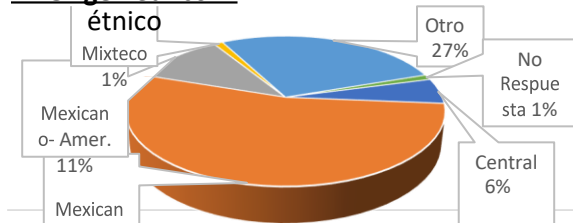
Edad del encuestado



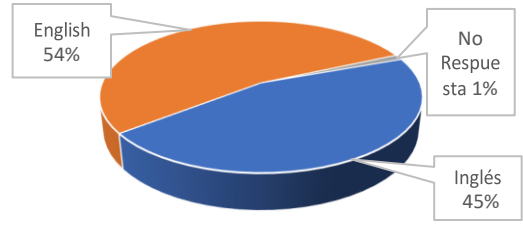
Uso del idioma principal en el hogar



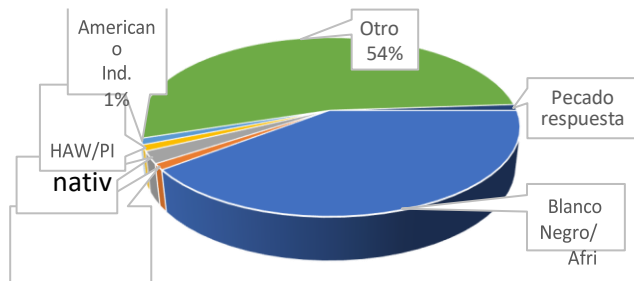
Origen étnico



Preferible Idioma Usado en Hogar



Raza del encuestado



RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA DE CLIENTES

Esta sección del informe proporcionará un resumen de las preguntas cuantitativas que formaron parte de la Encuesta de Evaluación VCBH STAR. Además de proporcionar un resumen de las respuestas para todos los clientes (N = 91), y se proporciona un conjunto adicional de tablas para resaltar las diferencias en las respuestas de los clientes en función de sus pertenencias a grupos A-E.

Siguiendo estas tablas de comparación de grupos, esta sección del informe proporcionará una visión general de los resúmenes cualitativos de las entrevistas basadas en las respuestas transcritas de las entrevistas con los clientes.

___Casi la mitad (40% -50%) de todos los encuestados (N = 91) buscaron servicios de salud mental por estrés emocional. Los encuestados cuyo familiar fue referido a STAR pero no cumplió con los criterios para los servicios de STAR (la condición no fue lo suficientemente grave) variaron de (10%) clientes no latinos a (40%) clientes latinos. Veintisiete por ciento (27%) de los encuestados latinos que fueron aceptados para recibir servicios de salud mental STAR (pero abandonaron) se describieron a sí mismos como en crisis; (19%) de los clientes latinos fueron recomendados a los servicios de STAR por otra persona y actualmente están comprometidos; y (1%) de los clientes latinos y (5%) de los clientes no latinos fueron llevados a STAR en contra de su voluntad. El trece por ciento de todos los clientes latinos (13%) no respondieron.

Capaz de hablar con alguien en STAR en el idioma preferido: de todos los clientes (N = 91) encuestados, entre el ochenta y el noventa por ciento (80% - 90%) de todos los clientes latinos pudieron hablar con alguien en STAR en su idioma preferido, hasta (20%) no lo fueron. El noventa y cinco por ciento (95%) de todos los clientes no latinos pudieron hablar con alguien en STAR en su idioma preferido, (5%) no fueron aplicables o no respondieron.

El personal / terapeutas / psiquiatras fueron sensibles a mi origen cultural / étnico - De los (N = 91) clientes encuestados, el veintitrés por ciento (23%) "estuvo totalmente de acuerdo" en que el personal era sensible a su cultura; (50,5%) "estuvo de acuerdo en que el personal era sensible a su cultura"; (3.3%) "muy en desacuerdo"; (7%) "ni de acuerdo ni en desacuerdo"; (2%) "en desacuerdo"; y (14,3%) no answer.

¿Alguna de las siguientes barreras interfirió con su capacidad para recibir una evaluación STAR?

- **No entendí cómo funcionó el proceso de evaluación** : de los encuestados (N = 91) clientes, el ochenta y ocho por ciento (88%) no encontró que esto fuera una barrera, mientras que (12%) no comprendió el proceso de evaluación.
- **No recibí una cita para una evaluación en la Clínica STAR** - De los encuestados (N = 91) clientes, el ochenta y nueve por ciento (89%) indicó que esto no era una barrera mientras que (11%) consideró que no recibir una cita para una evaluación era una barrera para los servicios.
- **Los servicios bilingües limitados estaban disponibles en el momento de mi evaluación:** casi el cien por ciento (98%) no sentía que los servicios bilingües limitados estuvieran disponibles durante la evaluación. El proceso fue una barrera, (2%) de todos los encuestados (N = 91) sintieron que los servicios bilingües limitados durante la evaluación eran una barrera.
- **Horas disponibles para una evaluación no satisfacían mis necesidades** - De los (N = 91) encuestados clientes, el ochenta y nueve por ciento (89%) de todos los encuestados no sentían que las horas de los servicios disponibles satisfacían sus necesidades.
- **La ubicación del servicio para la evaluación estaba demasiado lejos:** de los encuestados del cliente (N = 91), el noventa y dos por ciento (92%) no pensó que la ubicación del servicio para la evaluación fuera demasiado lejos, y (8%) de los clientes encuestados sintieron que esto era una barrera.
- **Tuve dificultades para encontrar transporte o dificultad con el costo del transporte:** de los (N = 91) clientes encuestados, el ochenta y nueve por ciento (89%) no sintió que esto fuera una barrera, mientras que (12%) tuvo dificultades para encontrar transporte o dificultad con los costos de transporte.
- **La espera para una evaluación fue demasiado larga:** en general, de los encuestados (N = 91) clientes, el ochenta y ocho por ciento (88%) no sintió que esto fuera una barrera, mientras que (12%) de todos Los clientes encuestados pensaron que la espera era demasiado larga.

El **evaluador de habla hispana** estaba **disponible en el primer contacto con STAR** - De los encuestados (N = 91) clientes, el cincuenta y cuatro por ciento (54%) indicó que había un evaluador de habla hispana disponible en su primer contrato con STAR; (16,5%) indicó que un evaluador de habla hispana no estaba disponible en el primer contacto con STAR; (24%) no respondió; (5%) la pregunta no era aplicable.

Número de clientes que volverían a STAR para servicios de salud mental en el futuro: el ochenta y dos por ciento (82%) de los encuestados (N = 91) regresarían para los servicios de STAR en el futuro. El nueve por ciento (9%) no lo haría, (8%) no respondió.

Desde su contacto inicial de detección, ¿ha recibido algún servicio fuera de VCBH STAR?

De los (N = 91) clientes encuestados, el sesenta y ocho por ciento (68%) no había recibido ningún servicio fuera de VCBH STAR desde su evaluación inicial; (15,4%) recibió servicios fuera de VCBH STAR desde su evaluación inicial; y (16,5%) de todos los encuestados no lo hicieron.

Para el Grupo A, (73%) de los encuestados no recibió ningún servicio fuera de VCBH STAR.

Para los grupos B y C (60%) de los encuestados no recibieron ningún servicio fuera de VCBH STAR.

Para el Grupo D, (71%) de los encuestados no recibió ningún servicio fuera de VCBH STAR.

Para el Grupo E, (75%) de los encuestados no recibió ningún servicio fuera de VCBH STAR.

RESULTADOS DE LA PREGUNTA DE LA ENCUESTA CUANTITATIVA DEL CLIENTE

Las siguientes tablas proporcionan una comparación de las preguntas abiertas en la encuesta de clientes STAR entre cada uno de los grupos de muestra A a E. Los porcentajes destacados dentro de estas tablas reflejan diferencias notables en las respuestas de los grupos. Como se señala en estas tablas, hay un alto porcentaje de respuestas que no responden/no conocen. Tras el análisis, la siguiente lista son razones que los clientes dieron para la no respuesta / no sabe respuestas.

- No se hizo la pregunta.
- El teléfono fue desconectado o colgado deliberadamente.
- Recibió los servicios star hace muchos años.
- El cliente no necesitaba ayuda.
- Hace demasiado tiempo, el cliente no lo recordaba.
- El cliente se negó a ir a la cita de evaluación programada .
- El cliente nunca recibió una evaluación , pero fue remitido a otro lugar para recibir servicios.
- El cliente fue a 2 visitas en total, pero nunca regresó para los servicios.
- El terapeuta se fue de vacaciones y el cliente nunca más fue contactado.
- El cliente no calificó para los servicios STAR; se le dijo que buscara terapia de grupo.
- El cliente no calificó para los servicios STAR; fue a otro lugar para obtener servicios.
- El cliente llamó pero nunca recibió una llamada .
- El cliente nunca recibió ningún servicio de VCBH STAR.
- Puede haber recibido servicios fuera de VCBH.

a. ¿ Buscó servicios para usted o un miembro de su familia?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	4.8%	0.0%	3.3%
Miembro de la familia						
% dentro del	60.0%	60.0%	80.0%	61.9%	25.0%	57.1%
Propio						
% dentro del	33.3%	40.0%	15.0%	33.3%	75.0%	39.6%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.00%	100.0%

b. Si es miembro de la familia, ¿quién?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	40.0%	40.0%	20.0%	38.1%	75.0%	42.9%
Todo						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.2%
Niños						
% dentro del	6.7%	0.0%	10.0%	9.5%	0.0%	5.5%
Hija						
% dentro del	26.7%	20.0%	20.0%	19.0%	10.0%	18.7%
Nieto						
% dentro del	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	2.2%
Sobrina						
% dentro del	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	1.1%
Hermana						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	1.1%
Hijo						
% dentro del	13.3%	40.0%	40.0%	28.6%	10.0%	26.4%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

c. ¿Cuál fue la razón principal por la que buscó servicios de salud mental a través de VCBH STAR?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	13.3%	0.0%	5.0%	4.8%	0.0%	4.4%
Estaba experimentando algo de angustia emocional.						
% dentro del	40.0%	46.7%	50.0%	47.6%	45.0%	46.2%
Alguien más me recomendó que entrara.						
% dentro del	6.7%	13.3%	0.0%	19.0%	15.0%	11.0%
Estaba en crisis						
% dentro del	26.7%	6.7%	5.0%	4.8%	25.0%	13.2%
Entré en contra de mi voluntad						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	1.1%
Mi hijo o familiar necesitaba ayuda.						
% dentro del	13.3%	33.3%	40.0%	23.8%	10.0%	24.2%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

d. ¿Cómo obtuvo una referencia al Programa STAR?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	9.5%	0.0%	4.4%
Un amigo						
% dentro del	0.0%	6.7%	5.0%	9.5%	5.0%	5.5%
Médico						
% dentro del	26.7%	13.3%	25.0%	33.3%	30.0%	26.4%
Personal de Logrando Bienestar						
% dentro del	6.7%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	3.3%
Escuela						
% dentro del	40.0%	46.7%	30.0%	28.6%	5.0%	28.6%
Otro						
% dentro del	20.0%	33.3%	25.0%	19.0%	60.0%	31.9%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

e. Si se refirió a sí mismo (o a un miembro de su familia) a VCBH STAR, ¿ cuántos intentos totales de llamadas telefónicas hizo antes de hablar con alguien?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	13.3%	10.0%	4.8%	0.0%	6.6%
0						
% dentro del	0.0%	6.7%	5.0%	9.5%	10.0%	6.6%
1						
% dentro del	46.7%	20.0%	35.0%	52.4%	50.0%	41.8%
2						
% dentro del	33.3%	33.3%	15.0%	19.0%	15.0%	22.0%
3						
% dentro del	6.7%	13.3%	30.0%	4.8%	25.0%	16.5%
4						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.2%
5						
% dentro del	0.0%	6.7%	0.0%	4.8%	0.0%	2.2%
6						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	1.1%
15						
% dentro del	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

f. ¿Cuántas llamadas telefónicas totales a VCBH STAR hizo o recibió antes de que se programara la cita de evaluación?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	13.3%	13.3%	15.0%	0.0%	0.0%	7.7%
0						
% dentro del	0.0%	6.7%	5.0%	14.3%	10.0%	7.7%
1						
% dentro del	13.3%	33.3%	25.0%	33.3%	35.0%	28.6%
2						
% dentro del	40.0%	33.3%	35.0%	38.1%	35.0%	36.3%
3						
% dentro del	20.0%	6.7%	10.0%	9.5%	10.0%	11.0%
4						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	3.3%
5						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	1.1%
7						
% dentro del	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
8						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	1.1%
9						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.2%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

g. Cuando llamó a VCBH STAR para hacer una cita, ¿pudo hablar con alguien en su idioma preferido?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	13.3%	13.3%	5.0%	0.0%	0.0%	5.5%
Sí						
% dentro del	80.0%	80.0%	85.0%	90.5%	95.0%	86.8%
No						
% dentro del	6.7%	0.0%	10.0%	4.8%	0.0%	4.4%
No aplicable						
% dentro del	0.0%	6.7%	0.0%	4.8%	5.0%	3.3%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

h. Después de su primera llamada de detección a VCBH STAR, ¿recibió una cita para una evaluación con la hora y el lugar dentro de:						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	15.0%	0.0%	5.0%	9.9%
2 - 5 días						
% dentro del	26.7%	26.7%	30.0%	38.1%	35.0%	31.9%
6 - 9 días						
% dentro del	20.0%	13.3%	30.0%	42.9%	20.0%	26.4%
10 - 21 días						
% dentro del	33.3%	20.0%	15.0%	19.0%	15.0%	19.8%
Más de 3 semanas						
% dentro del	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	25.0%	7.7%
No recibí una cita.						
% dentro del	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

i. Después de completar su evaluación VCBH STAR, ¿qué tan pronto fue su primera cita en la clínica para ver a un terapeuta / administrador de casos?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	20.0%	5.0%	0.0%	5.0%	6.6%
En el plazo de una semana						
% dentro del	40.0%	33.3%	45.0%	38.1%	20.0%	35.2%
En dos semanas						
% dentro del	26.7%	33.3%	5.0%	42.9%	35.0%	28.6%
En tres semanas						
% dentro del	20.0%	0.0%	5.0%	19.0%	5.0%	9.9%
Más de un mes						
% dentro del	0.0%	6.7%	15.0%	0.0%	30.0%	11.0%
Más de dos onths m						
% dentro del	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	1.1%
Más de tres meses						
% dentro del	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	2.2%
No aplica Ble						
% dentro del	0.0%	6.7%	20.0%	0.0%	0.0%	5.5%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

j. Después de completar su evaluación VCBH STAR, ¿qué tan pronto fue su primera cita para ver a un psiquiatra?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	5.0%	4.8%	0.0%	7.7%
En el plazo de una semana						
% dentro del	20.0%	26.7%	15.0%	9.5%	15.0%	16.5%
En dos semanas						
% dentro del	46.7%	0.0%	15.0%	47.6%	25.0%	27.5%
En tres semanas						
% dentro del	6.7%	13.3%	5.0%	9.5%	15.0%	9.9%
Más de un mes						
% dentro del	0.0%	0.0%	10.0%	14.3%	20.0%	9.9%
Más de dos meses						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	5.0%	2.2%
Más de tres meses						
% dentro del	6.7%	0.0%	5.0%	4.8%	10.0%	5.5%
No aplica Ble						
% dentro del	13.3%	33.3%	45.0%	4.8%	10.0%	20.9%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

k. Entendí el proceso de referencia y evaluación de VCBH STAR y qué esperar después de mi primer contacto para recibir servicios.						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	25.0%	4.8%	0.0%	12.1%
Totalmente en desacuerdo						
% dentro del	6.7%	0.0%	0.0%	9.5%	0.0%	3.3%
Discrepar						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	2.2%
Convenir						
% dentro del	73.3%	53.3%	65.0%	71.4%	65.0%	65.9%
Totalmente de acuerdo						
% dentro del	13.3%	20.0%	10.0%	14.3%	25.0%	16.5%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

l. Mi primera cita para la evaluación VCBH STAR fue en un marco de tiempo que satisfizo mis						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	30.0%	4.8%	0.0%	13.2%
Ni de acuerdo ni de acuerdo En desacuerdo						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	1.1%
Totalmente en desacuerdo						
% dentro del	13.3%	6.7%	0.0%	9.5%	20.0%	9.9%
Discrepar						
% dentro del	6.7%	6.7%	0.0%	9.5%	10.0%	6.6%
Convenir						
% dentro del	60.0%	46.7%	60.0%	52.4%	25.0%	48.4%
Fuertement ee e Agr						
% dentro del	13.3%	13.3%	10.0%	23.8%	40.0%	20.9%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

m. Mi primera cita para terapia o visita al psiquiatra fue en un marco de tiempo que satisfizo mis						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	25.0%	9.5%	0.0%	13.2%
Ni de acuerdo ni de acuerdo						
En desacuerdo	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	5.0%	2.2%
Totalmente en desacuerdo						
% dentro del	20.0%	6.7%	0.0%	9.5%	10.0%	8.8%
Discrepar						
% dentro del	6.7%	6.7%	10.0%	0.0%	15.0%	7.7%
Convenir						
% dentro del	53.3%	33.3%	55.0%	61.9%	40.0%	49.5%
Fuertement ee e Agr						
% dentro del	13.3%	20.0%	10.0%	19.0%	30.0%	18.7%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

n . Estaba satisfecho con los servicios de detección telefónica o en persona que recibí cuando me puse en contacto por primera vez con VCBH STAR.						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	25.0%	4.8%	0.0%	12.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	5.0%	2.2%
Totalmente en desacuerdo						
% dentro del	6.7%	6.7%	0.0%	9.5%	10.0%	6.6%
Discrepar						
% dentro del	6.7%	0.0%	0.0%	4.8%	15.0%	5.5%
Convenir						
% dentro del	53.3%	33.3%	60.0%	52.4%	35.0%	47.3%
Totalmente de acuerdo						
% dentro del	26.7%	33.3%	15.0%	23.8%	35.0%	26.4%
Total de	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

o . Estaba satisfecho con los servicios de evaluación en persona que recibí a través de VCBH STAR.						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	26.7%	25.0%	4.8%	0.0%	12.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
% dentro del	6.7%	6.7%	0.0%	4.8%	5.0%	4.4%
Totalmente en desacuerdo						
% dentro del	6.7%	0.0%	0.0%	9.5%	5.0%	4.4%
Discrepar						
% dentro del	0.0%	0.0%	5.0%	4.8%	10.0%	4.4%
Convenir						
% dentro del	66.7%	46.7%	50.0%	57.1%	45.0%	52.7%
Totalmente de acuerdo						
% dentro del	13.3%	20.0%	20.0%	19.0%	35.0%	22.0%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

p. VCBH STAR El personal / terapeutas / psiquiatras eran sensibles a mi origen cultural / étnico (raza, idioma, etc.)						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	13.3%	26.7%	25.0%	9.5%	0.0%	14.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
% dentro del	6.7%	6.7%	5.0%	4.8%	10.0%	6.6%
Totalmente en desacuerdo						
% dentro del	6.7%	0.0%	0.0%	9.5%	0.0%	3.3%
Discrepar						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	9.5%	0.0%	2.2%
Convenir						
% dentro del	60.0%	46.7%	45.0%	52.4%	50.0%	50.5%
Totalmente de acuerdo						
% dentro del	13.3%	20.0%	25.0%	14.3%	40.0%	23.1%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

¿Alguna de las siguientes barreras interfirió con su capacidad para recibir una evaluación STAR?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
No entendí cómo la evaluación Proceso trabajado Sí,	13.3%	6.7%	5.0%	14.3%	20.0%	12.1%
No recibí una cita para el clínica de evaluación	33.3%	13.3%	0.0%	9.5%	5.0%	11.0%
Hubo servicios bilingües limitados disponibles en el momento de mySí, era un	0.0%	6.7%	0.0%	4.8%	0.0%	2.2%
Tuve dificultades para encontrar transporte o confí, fue una barrera	20.0%	6.7%	5.0%	4.8%	25.0%	12.1%
Horarios de servicios que estaban disponibles no Sí, fue una satisfacción de mis	13.3%	13.3%	0.0%	14.3%	15.0%	11.0%
Ubicación del servicio para el Sí, era	6.7%	6.7%	5.0%	4.8%	15.0%	7.7%
La espera fue demasiado larga Sí, fue un barrera	13.3%	6.7%	10.0%	4.8%	25.0%	12.1%
Total de Clientes:	15 100.0%	15 100.0%	20 100.0%	21 100.0%	20 100.0%	91 100.0%

Si lo necesitaba, ¿había un evaluador de habla hispana disponible cuando tuvo su primer contacto con VCBH STAR?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé % dentro del	6.7%	26.7%	25.0%	9.5%	50.0%	24.2%
Sí % dentro del	80.0%	60.0%	60.0%	66.7%	10.0%	53.8%
No % dentro del	6.7%	6.7%	15.0%	19.0%	30.0%	16.5%
No aplicable % dentro del	6.7%	6.7%	0.0%	4.8%	10.0%	5.5%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Si tuviera algún problema relacionado con la salud mental en el futuro, ¿volvería a VCBH STAR?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	6.7%	20.0%	10.0%	4.8%	5.0%	8.8%
Sí						
% dentro del	73.3%	73.3%	80.0%	95.2%	85.0%	82.4%
No						
% dentro del	20.0%	6.7%	10.0%	0.0%	5.0%	7.7%
Quizás						
% dentro del	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	1.1%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

t. Desde el momento de su evaluación inicial de STAR, ¿ha recibido algún servicio fuera de VCBH?						
	Grupo					Total
	Un	B	C	D	E	
Sin respuesta/No lo sé						
% dentro del	20.0%	33.3%	10.0%	14.3%	10.0%	16.5%
Sí						
% dentro del	6.7%	6.7%	30.0%	14.3%	15.0%	15.4%
No						
% dentro del	73.3%	60.0%	60.0%	71.4%	75.0%	68.1%
Total de Clientes:	15	15	20	21	20	91
Total:	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

RESUMEN

Los resultados de la encuesta cuantitativa muestran una serie de tendencias sobre las razones por las que los clientes buscaron servicios de salud mental y las barreras que experimentaron al recibir servicios STAR. Los resultados de cada pregunta variaron según el grupo, con algunos grupos de clientes que tuvieron una experiencia muy diferente a la de otros. La mayoría de los clientes en el Grupo C (evaluados, pero no admitidos en los servicios de VCBH) buscaron servicios para un niño o miembro de la familia. Por otro lado, las personas en el Grupo E (clientes no hispanos / latinos) tenían más probabilidades de buscar servicios para sí mismos. Cuando se les preguntó cómo los participantes obtuvieron una referencia al programa STAR, el 40.0% del Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") y el 46.7% del Grupo B (no evaluado, ni admitido) dijo que fueron referidos desde su escuela.

A los clientes se les preguntó cuántas llamadas telefónicas hicieron a VCBH STAR antes de poder hablar con alguien. Los grupos A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") y el grupo B (no evaluado, ni admitido) tuvieron un 33,3% en cada grupo que tuvo que hacer 2 llamadas para obtener en contacto con STAR mientras que el Grupo C (evaluado, pero no admitido a los servicios de VCBH) tenía el 30.0% de sus participantes y el Grupo E (clientes no hispanos / latinos) tenía el 25.0% de sus participantes realizando 3 llamadas para ponerse en contacto. Sin embargo, cuando se les preguntó sobre cuántas llamadas telefónicas totales a los clientes de VCBH STAR se realizaron antes de que se programara una cita de evaluación, el Grupo A (admitido pero cerrado) después de recibir servicios "limitados") tuvo el mayor intercambio telefónico con el personal de STAR donde las respuestas mostraron que el 40.0% hizo 2 llamadas, el 20.0% hizo 3 llamadas, y el 6,7% realizó 4 llamadas antes de lo programado.

En cuanto a la satisfacción del cliente de los servicios recibidos a través de STAR, la mayoría de los clientes quedaron satisfechos. Solo un pequeño número de individuos en el Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") y el Grupo D (clínica ambulatoria aceptada a aaVCBH) estaban insatisfechos con el competencia cultural del personal, terapeutas y/o psiquiatras.

En otras preguntas de la encuesta, el 25.0% del Grupo E (clientes no hispanos / latinos) tuvo que esperar más de 3 semanas para obtener una respuesta después de su primera llamada de detección para recibir una evaluación. También vale la pena señalar que cuando se preguntó a los clientes qué tan pronto fue su primera cita después de la finalización de su evaluación, el Grupo C (evaluado, pero no admitido en Servicios de VCBH) tenían 15.0% y el Grupo E (clientes no hispanos / latinos) tenía un 30.0% que afirmaba que tomó más de un mes obtener esa cita. Cuando se le preguntó cuánto tiempo pasó entre la evaluación y la primera cita con un psiquiatra, el Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") tuvo un 6,7%, Grupo C (evaluado, pero no admitido en los servicios de VCBH) tenía 5.0%, el Grupo D (aceptado en una clínica ambulatoria de VCBH) tenía 4.8% y el Grupo E (clientes no hispanos / latinos) tenía 10.0% que había dicho que tardó más de 3 meses en obtener su cita. Casi el siete por ciento (6,7%) de los clientes del Grupo A (admitidos pero cerrados después de recibir servicios "limitados") y el 9,5% de los clientes del Grupo D (aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH) "muy en desacuerdo" en que entendieran el proceso de referencia y evaluación con STAR o qué esperar. Los clientes del Grupo A (admitidos pero cerrados después de recibir servicios "limitados"), el Grupo D (aceptado en una clínica ambulatoria de VCBH) y el Grupo E (clientes no hispanos / latinos) también respondieron que sus La primera cita no fue en un marco de tiempo que satisficiera sus necesidades con el 13,3% del Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados"), el 9,5% del Grupo D (aceptado) a una clínica ambulatoria de VCBH), y el 20.0% del Grupo E (clientes no hispanos / latinos) respondieron que no estaban de acuerdo con el sentimiento. De manera similar, cuando se les preguntó si la primera cita para terapia o una visita al psiquiatra fue en un marco de tiempo que satisfizo sus necesidades, el 20.0% del Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") dijo que estaban en total desacuerdo con la declaración.

Cuando se les preguntó sobre las barreras para recibir una evaluación, los resultados mostraron que el veinte por ciento (20.0%) del Grupo E (clientes no hispanos / latinos) no entendían cómo funcionaba el proceso de evaluación. Los resultados también mostraron que el 33.3% del Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") y el 13.3% del Grupo B (clientes no hispanos / latinos) no recibieron una cita para un clínica. La dificultad con los costos de transporte fue una barrera para el 20.0% del Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") y el 25.0% del Grupo E (clientes no hispanos / latinos). Otra barrera fue que las horas de los servicios disponibles no satisfacían las necesidades de los clientes, el 13,3% del Grupo A (admitido pero cerrado tras recibir servicios "limitados"), el 13,3% del Grupo B (clientes no hispanos/latinos), el 14.3% del Grupo D (aceptado en una clínica ambulatoria de VCBH) y el 15.0% del Grupo E (clientes no hispanos/latinos). Otra barrera fue que la ubicación del servicio para la evaluación era demasiado lejos para el 15.0% del Grupo E (clientes no hispanos / latinos).

Finalmente, el 13.3% en el Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir servicios "limitados") y el 25.0% en el Grupo E (clientes no hispanos / latinos) dijeron que el tiempo de

espera para recibir una evaluación fue demasiado tiempo para ellos. Cuando se les preguntó si los clientes volverían a STAR por algún problema relacionado con la salud mental en el futuro, el 20.0% del Grupo A (admitido pero cerrado después de recibir "limitado" servicios), y el 10,0% del Grupo C (evaluado, pero no admitido en los servicios de VCBH) dijo que no lo haría. En una nota similar, el 30.0% de los clientes en el Grupo C (evaluados, pero no admitidos en los servicios de VCBH) dijeron que desde su contacto inicial de detección con VCBH STAR, han recibido servicios fuera de VCBH.

ENTREVISTAS Y HALLAZGOS CON CLIENTES

Análisis cualitativo de datos

El siguiente análisis refleja los principales temas y citas de cada uno de los seis grupos de submuestras separados. Al analizar los datos por separado para cada grupo, podemos determinar experiencias específicas de clientes hispanos / latinos y no hispanos / latinos en función de su participación en ESTRELLA. Algunos clientes recibieron varios servicios de detección y referencia basados en STAR, mientras que otros no fueron elegibles para los servicios o terminaron de los servicios prematuramente.

Los hallazgos se basan en el análisis de entrevistas cualitativas transcritas como se describe en (Strauss y Corbin (1988)). Seis miembros del personal de BAI participaron en la codificación de las entrevistas dirigidas por los doctores Richard Cervantes y Martha Cristo.

Se transcribieron entrevistas. Los datos se analizaron utilizando la teoría fundamentada y el método comparativo constante que incluía un proceso de codificación abierta, axial y selectiva. Específicamente, después de la codificación abierta fue el proceso axial de relacionar categorías con subcategorías. A partir de entonces, tuvo lugar un proceso de integración, que fomentó un refinamiento de la teoría (Strauss & Corbin, 1998).

ENTREVISTAS CON CLIENTES- GRUPO A

Tabla 8.	
GRUPO A: Clientes latinos que fueron referidos, evaluados, evaluados y aceptados para los servicios. Admitido en una clínica de VCBH, pero cerrado después de recibir servicios / tratamiento limitados de VCBH. Servicios "limitados" definidos como menos de cinco (5) contactos facturables.	
Pregunta 16 de la encuesta: ¿Cómo describiría su primer contacto con VCBH/STAR?	
Tema	El primer contacto fue muy bien; escucharon; eran amables y comprensivos; ayudó a aliviar los temores sobre la medicación de su hijo; Fue reconfortante; satisfechos de que el primer contacto fue en su idioma.
Citar	"Me fue bien . Fueron muy amables y me cuidaron bien".
Pregunta 17 de la encuesta: ¿Qué entendió sobre el proceso de referencia de STAR cuando solicitó servicios por primera vez?	
Tema	Algunos encuestados entendieron que el proceso consistía en establecer metas y ser evaluados.
Tema	Los encuestados entendieron que necesitaban una evaluación antes de ver al médico y eso significa que usted está esperando más tiempo para los servicios; entendió que el proceso llevaría tiempo.
Tema	Algunos de los encuestados entendieron que era un proceso para los padres y que sería útil para sus hijos.
Citar	"Entonces, diré específicamente para las personas con salud mental, especialmente si son suicidas, hay una urgencia extrema y, por lo tanto, tener que tomar una evaluación antes de tener una cita con el médico significa que
Pregunta 18 de la encuesta: ¿Qué hizo el evaluador de teléfonos STAR para ayudarlo a recibir	
Tema	Fueron serviciales; llenó papeleo; me conectó con un consejero; me dio recursos; ayuda con la programación de citas.

Citar	"Me explicaron cómo iba a ser el proceso para mí. Para esperar a un administrador de casos, el administrador de casos irá y encontrará la pareja adecuada para mi consejero. Fueron útiles de esa manera."
Pregunta 19 de la encuesta: ¿Qué ayudaría a facilitar que los hispanos/latinos reciban servicios en VCBH?	
Tema	Algunos encuestados sintieron que los servicios parecen funcionar para todos; no hay nada
Tema	El personal y la recepcionista de recepción deben poder traducir de manera cortés; Falta de disponibilidad de traductor.
Citar	"Fue en la sala de espera, una señora venía a preguntar por las citas para su hija con la recepcionista y otra persona que habla español, pero cuando estaban al hablar, se frustraban porque la persona no estaba entendiendo; ella cambió el tono de su voz y fue entonces cuando la familia se molestó e hicieron el comentario. Es por eso que los hispanos no vienen".
Tema	Se necesita más concientización y educación sobre el alcance de la comunidad hispana / latina; STAR necesita promocionarse en la comunidad latina; Los hispanos/latinos necesitan más aclaraciones sobre la salud mental; Se necesita más alcance en español para las personas sin hogar; folletos; Los hispanos no conocen los programas STAR.
Tema	Los padres necesitan más educación sobre STAR y los servicios de salud mental; Hay diferencias culturales y confusión entre los hispanos con respecto a la salud mental de
Tema	Necesita más alcance en las redes sociales en español para los padres y la comunidad en
Citar	"Creo que porque nosotros, como latinos, no sabemos mucho sobre el programa o no buscamos ayuda porque no sabemos sobre el programa o cómo ayudaría".
Pregunta 21 de la encuesta: ¿Cuál fue su experiencia trabajando con intérprete de español?	
Tema	En general, para aquellos que trabajaron con un intérprete fue una buena experiencia; Los clientes sintieron que se les entendía.
Citar	"Creo que porque nosotros, como latinos, no sabemos mucho sobre el programa o no buscamos ayuda porque no sabemos sobre el programa o si lo necesitamos o cómo lo haría. ayuda".
Pregunta 22 de la encuesta: Desde el momento de su primer contacto con STAR, ¿estaba satisfecho con el período de tiempo entre su primer contacto, la recepción de una evaluación y la obtención de una cita con un consejero o médico; ¿El proceso transcurrió sin problemas?	
Tema	La mayoría de los clientes encuestados estaban generalmente satisfechos.
Tema	Algunos clientes estaban insatisfechos por varias razones; STAR tardó demasiado; nadie asumió la responsabilidad de su caso; múltiples llamadas y mensajes y ninguna llamada de retorno de STAR; el cliente fue trasladado de un terapeuta / accesorio a otro.
Citar	"El terapeuta por alguna razón no pudo cuidarme porque me dijeron que se estaba tomando más tiempo con otra persona otro paciente".
Pregunta 23 de la encuesta: ¿Cómo describiría su experiencia con el personal de STAR?	
Tema	Muy agradable y excelente experiencia.
Citar	"Bueno, fueron muy comprensivos. Me dijeron que ahí estaban para ayudarme, para escucharme, que tenía que decírselo".
Tema	Debido a que varias personas estaban haciendo la evaluación, el cliente tuvo que repetir la información que ya se dio por teléfono.

Tema	El proceso fue demasiado lento; Los padres tuvieron que esperar mucho tiempo por un psiquiatra infantil; Tuve que depender del personal de la escuela para presionar a STAR
Pregunta 24 de la encuesta: ¿Cree que el personal de STAR entendió sus problemas?	
Tema	En general, los clientes se sintieron bien entendidos por el personal de STAR .
Citar	"Sí. Eran sensibles; no juzgaron ; siguieron siendo profesionales".
Tema	Un cliente se sintió incómodo; tuvieron que repetir sus problemas y volver a decir las cosas varias veces.
Citar	"Sí, eso es lo que estoy diciendo, que siento que me entendieron, de dónde venía, pero para mí personalmente, me sentí mal porque tuve que
Pregunta 26 de la encuesta : Con base en todas sus experiencias que ha compartido conmigo sobre STAR, ¿tiene alguna sugerencia para mejorar el programa STAR para hispanos / latinos?	
Tema	Los clientes dieron sugerencias concretas. Por ejemplo, necesitan entornos clínicos más localizados; necesita horas de oficina más tarde; hacer más coordinación con la
Citar	"Entonces, creo que necesitan elaborar un mejor sistema para alguien que necesita hacer un contacto inmediato con alguien allí. Los consejeros no están disponibles".
Tema	El personal de la oficina y la recepcionista fueron groseros y poco amables.
Citar	"No todos son muy amables, pero no conseguí una mala persona".
Tema	El sistema STAR funcionó bien para el cliente, sin sugerencias de mejora.
Citar	"Funcionó para mí. No puedes entrar en el programa solo para entrar en él si no vas a tratar de hacer que funcione, ya sabes, no hay magia".
Grupo A: Después de su evaluación clínica con STAR, ¿por qué usted o un miembro de su familia no fueron admitidos recibiendo asesoramiento, terapia o tratamiento psiquiátrico?	
Tema	El niño dejó de ir a VCBH debido a COVID y recibió más apoyo de los padres durante la cuarentena.
Citar	" Porque empezó a ver lo que yo le estaba tratando de decir, y se metió en el fútbol que lo elevó tremendamente. Pero luego tuvimos que estar confinados en nuestras casas, eso lo ayudó porque dijo: "No sé si puedo hacer frente, unámonos en fuerza porque todos necesito aprender a lidiar con esto".
Tema	Algunos encuestados sintieron que había largos períodos de espera.
Citar	"Dejé de recibir sus servicios principalmente porque tardaron demasiado".

Resultados de la entrevista con el cliente- Grupo A

Para el Grupo A (evaluado, evaluado y aceptado con éxito, pero recibió "servicios limitados"), el proceso inicial de selección y clasificación de STAR fue positivo. Los encuestados tuvieron buenas experiencias en la primera llamada de detección, estaban bien informados sobre el proceso de STAR y sintieron que STAR entendía sus preocupaciones individuales de salud mental. Cribas. Al mismo tiempo, los encuestados indicaron áreas de mejora para servir a los hispanos / latinos, incluyendo hacer más alcance y publicidad en español, así como proporcionar más información para los padres y la comunidad. Algunos encuestados estaban insatisfechos por varias razones: el proceso STAR tomó demasiado tiempo; nadie asumió la responsabilidad: hubo múltiples llamadas y mensajes y ninguna llamada de retorno de STAR. Se dieron sugerencias adicionales sobre el personal de la clínica de recepción que a veces se describió como descortés.

**ENTREVISTAS CON CLIENTES-
GRUPO B**

Tabla 9.	
GRUPO B: Clientes latinos que fueron referidos y examinados por STAR pero no evaluados, ni admitidos. (Triaged/ referido en el punto de RFS). Más tarde se amplió para incluir 2020 con el fin de conseguir que más clientes se entrevistaran.	
Pregunta 16 de la encuesta: ¿Cómo describiría su primer contacto telefónico con VCBH/STAR?	
Tema	La mayoría de los encuestados describieron su primer contacto telefónico con VCBH / STAR como bueno; Salió bien; el personal era fácil de hablar. El personal los hizo sentir cómodos.
Citar	"Fue bueno, me hicieron sentir cómodo y le expliqué lo que estaba pasando con mi hijo, y luego programaron una cita y se reunieron conmigo en el escuela, y también hablaron con los consejeros allí".
Pregunta 17 de la encuesta: ¿Qué entendió sobre el proceso de referencia de STAR cuando solicitó servicios por primera vez?	
Tema	Algunos encuestados sintieron que entendían de qué se trataría el programa, que obtendrían la ayuda que necesitaban y que no tenían ningún problema con el proceso. Todo estaba bien.
Citar	"Entendí que me iban a dar, como un terapeuta con quien hablar, y podría ser capaz de hablar conmigo".
Tema	Para un encuestado, el proceso de inicio de sesión fue confuso. Otro encuestado no obtuvo una cita; no hizo un seguimiento, y nadie volvió a llamar; otro tenía dudas y tenía curiosidad por el programa.
Citar	"Entiendo que todo lo que tenía que hacer era contactar a una de las señoras que trabajaban allí, y luego tenía una cita programada; Tuve que iniciar sesión en un sitio web; Eso es un poco confuso, el proceso de
Pregunta 18 de la encuesta: ¿Qué hizo el evaluador de teléfonos STAR para ayudarlo a recibir	
Tema	La mayoría de los encuestados dijeron que los examinadores telefónicos ayudaron a programar citas; el examinador miró para ver qué terapeuta estaba disponible. Otro encuestado dijo que el evaluador recopiló información para una referencia, y uno afirmó que me cuidaron .
Citar	"Inmediatamente me dieron una cita con mi hija para comenzar a ayudar".
Pregunta 19 de la encuesta: ¿Qué ayudaría a facilitar que las personas hispanas/latinas reciban servicios en VCBH?	
Tema	Los encuestados desearían que se proporcionara más información; informar a las personas sobre los servicios disponibles; tener más personal bilingüe disponible en todo momento; explicar más el proceso; proporcionar información del programa en las iglesias, hacer que las personas sean más conscientes de los servicios star. Otro encuestado sugirió que ampliaran los servicios de transporte, y un encuestado sugirió que el personal fuera más sensible; practicar más confidencialidad y no compartir todo
Citar	" Siento que deberían ser un poco más confidenciales porque todo lo que les diría sobre mis cosas de intimidación, todo salió a mi familia, y se suponía que ser confidencial".

Citar	"Me remitieron a los servicios en Thousand Oaks. Mi seguro no cubría los servicios que estaban cerca. Muchos hispanos tienen seguro de Gold Coast; tal vez proporcionar transporte para llegar hasta allí".
--------------	---

Pregunta 21 de la encuesta: ¿Cuál fue su experiencia trabajando con intérprete de español?	
Tema	En general, los encuestados fueron tratados bien y sintieron que el intérprete los entendía; el terapeuta hablaba bien español e inglés. Una encuestada preferiría que los terapeutas y psiquiatras hablaran español para que ella pudiera entender mejor.
Citar	" En otras ocasiones he tenido que ir con psiquiatras, y no me dan un intérprete porque no lo tienen. No hablan español".
Citar	"Hablo inglés, pero a veces me ayuda a entender mejor en español".
Pregunta 22 de la encuesta: Desde el momento de su primer contacto con STAR, ¿estaba satisfecho con el período de tiempo entre su primer contacto, la recepción de una evaluación y la obtención de una cita con un consejero o médico; ¿El proceso transcurrió sin problemas?	
Tema	La mayoría de los encuestados se sintieron satisfechos desde su primer contacto con STAR y el tiempo entre la primera evaluación y la obtención de una cita con un médico; todo salió bien; fue un proceso sin problemas. Los encuestados entendieron que no serían atendidos en un día.
Citar	"Todo salió muy bien; No tuve ningún problema"
Pregunta 23 de la encuesta: ¿Cómo describiría su experiencia con el personal de STAR?	
Tema	Todos los encuestados quedaron satisfechos con su experiencia con el personal de STAR; un cliente se sintió cómodo con el personal; fueron comprensivos y pacientes y eso fue bueno; Una encuestada estaba satisfecha con la forma en que el personal trataba a su hija; hablaban bien y eso la ayudó.
Citar	" La trataron bien y le hablaron bien y eso la ayudó mucho".
Citar	"Como que había mucha comprensión entre la persona que dio la terapia, y ella también fue paciente conmigo; Bueno, más que nada".
Pregunta 24 de la encuesta: ¿Cree que el personal de STAR entendió sus problemas?	
Tema	Todos los encuestados consideraron que el personal de STAR entendía sus problemas; uno mencionó que el personal escribió todo sobre cómo se sentía el cliente o los problemas que tenía; Se sintieron bienvenidos; el personal prestó atención y entendieron sus problemas. Un encuestado sintió que ayudó y se ocupó de su
Citar	"Escribieron todo, lo grabaron y luego hablaron conmigo y con el consejero, creo que se debió al seguro".
Citar	"Entendieron mis problemas y estuvieron allí cuando necesitaba hablar".
Pregunta 26 de la encuesta : Con base en todas sus experiencias que ha compartido conmigo sobre STAR, ¿tiene alguna sugerencia para mejorar el programa STAR para hispanos / latinos?	
Tema	Uno de los encuestados sugirió que STAR tratara a los niños que no tienen antecedentes de violencia, ansiedad o autismo; extender el tratamiento a los niños con cualquier enfermedad mental; otro encuestado consideró que STAR necesita extender el tiempo de cita compartido con los niños y con los pacientes en general; y necesitan abordar la falta de comunicación.
Citar	"Me enviaron una carta diciendo que no calificaba porque su problema no era muy grave, solo trataban a niños con violencia, ansiedad y no sé, autismo. Me remitieron a otro lugar. No llamo a ningún otro lugar".
Citar	"Creo que lo que sucedió conmigo fue que simplemente no nos comunicamos y tal vez ella tenía muchos clientes y no tuvo tiempo
Grupo B: A pesar de que fue referido para los servicios de VCBH, en su opinión, ¿por qué no recibió servicios?	

Tema	La mayoría de los encuestados no estaban cubiertos por el seguro; El encuestado no recibió una devolución de llamada o correspondencia de los servicios STAR; otro encuestado ya no sentía que necesitara la ayuda de STAR.
Citar	"Llamaba, y me decían que me iban a contactar para encontrarme a la persona que pudiera ir a ver a la niña para que la niña pudiera tener terapia y ellos nunca me llamó, nunca. No sé por qué no lo recibí; Nunca recibí ninguna correspondencia".
Citar	" Siento que realmente ya no necesitaba ayuda".

Resultados de la entrevista con el cliente - Grupo B

Para el Grupo B (latinos que fueron referidos y examinados, pero no evaluados o admitidos) los encuestados describieron su primer contacto telefónico con STAR como bueno, el personal fue fácil de hablar. Para la mayoría de los encuestados entendieron que el proceso de referencia star los llevaría a obtener la ayuda que necesitaban, aunque para algunos, el proceso de inicio de sesión fue un poco confuso. La mayoría de los encuestados estaban satisfechos con los examinadores telefónicos que ayudaron a programar sus citas. Los encuestados sugirieron que STAR proporcionara más información en la comunidad, como las iglesias, y que extendiera los servicios de transporte. También se recomendó más personal bilingüe. También se sugirió una mayor confidencialidad entre los familiares de los clientes y el personal de STAR. Algunas otras mejoras sugeridas por los encuestados incluyeron extender los servicios a los niños con cualquier forma de enfermedad mental, extender los horarios de las citas y tener mejor comunicación entre clientes y personal. Algunas razones por las que los encuestados no recibieron servicios fueron la falta de seguro, la falta de comunicación y sintieron que ya no necesitaban ayuda.

ENTREVISTAS CON CLIENTES- GRUPO C

Tabla 10.	
GRUPO C: Clientes latinos que fueron referidos, examinados y evaluados por STAR, pero no admitidos a los servicios / tratamiento de VCBH. (Evaluado por STAR, no cumplió con los criterios (nivel de atención más bajo), remitido a Beacon o CBO para servicios)	
Pregunta 16 de la encuesta: ¿Cómo describiría su primer contacto telefónico con VCBH/STAR?	
Tema	Los encuestados describieron el primer contacto telefónico con el Programa STAR como rápido, directo y comprensible. Varios encuestados indicaron que el personal de VCBH fue amable, servicial y los trató de manera justa.
Citar	"Me respondieron rápidamente... en mi idioma y fueron muy amables."
Pregunta 17 de la encuesta: ¿Qué entendió sobre el proceso de referencia de STAR cuando solicitó servicios por primera vez?	
Tema	Los encuestados declararon que el proceso de remisión star se explicó claramente. Los encuestados que solicitaron servicios para los niños indicaron que se les informó del proceso de evaluación y que se ayudaría a sus hijos.
Citar	"Recuerdo que me dijeron que iban a hablar con los niños, que iban a hacer algunas preguntas, y que los iban a evaluar, a ver si calificaban para servicios".

Pregunta 18 de la encuesta: ¿Qué hizo el evaluador de teléfonos STAR para ayudarlo a recibir	
Tema	La mayoría de los encuestados informaron que el evaluador telefónico STAR les ayudó a obtener una cita para una evaluación y / o con un psiquiatra. Mientras que otros recibieron referencias a terapeutas fuera de VCBH. En contraste, un encuestado informó que no recibió ninguna ayuda porque sus problemas no cumplían con los criterios para los servicios.
Citar	" Fui contactado por las personas necesarias para poder continuar el proceso".
Pregunta 19 de la encuesta: ¿Qué ayudaría a facilitar que las personas hispanas/latinas reciban servicios en VCBH?	
Temas	Los encuestados expresaron que los servicios de salud mental deberían estar disponibles para los hispanos necesitados. Proporcionar folletos sobre servicios de salud mental y transporte se destacó como necesario para los latinos.
Citar	"A veces el problema es el transporte. La mayoría de las veces no conducimos".
Pregunta 21 de la encuesta: ¿Cuál fue su experiencia trabajando con intérprete de español?	
Tema	Los encuestados de habla hispana informaron experiencias positivas al usar un intérprete. Los encuestados expresaron que los intérpretes les ayudaron a comunicarse y explicar claramente sus problemas.
Citar	"Me trataron bien. El (intérprete) que me ayuda es una muy buena persona. Todavía hablo con ella porque la quiero mucho; ella me
Pregunta 22 de la encuesta: Desde el momento de su primer contacto con STAR, ¿estaba satisfecho con el período de tiempo entre su primer contacto, la recepción de una evaluación y la obtención de una cita con un consejero o médico; ¿El proceso transcurrió sin problemas?	
Tema	La mayoría de los encuestados estaban satisfechos con los períodos de espera desde el primer contacto hasta la recepción de una cita. Los encuestados informaron que el proceso se desarrolló sin problemas y rápidamente. Algunos encuestados eran conscientes del período de espera de dos a tres meses y, en general, estaban satisfechos con el proceso y no informaron problemas.
Citar	"Estaba bien. Hice una llamada telefónica un mes después allí. Sabes, no me gustó la línea de tiempo, pero lo entendí porque, ya sabes, hay mucha gente que necesitaba ayuda en ese momento. Eso está bien.
Pregunta 23 de la encuesta: ¿Cómo describiría su experiencia con el personal de STAR?	
Tema	Los encuestados fueron positivos sobre sus experiencias con el personal de STAR. Muchos encuestados declararon que el personal de STAR fue servicial
Citar	"Me gustó. Me gustó la forma en que me cuidaron ".
Pregunta 24 de la encuesta: ¿Cree que el personal de STAR entendió sus problemas?	
Tema	En general, los clientes sintieron que el personal de VCBH STAR entendía sus problemas y expresó que se les ayudaba.
Citar	"Me ayudaron porque estaba pasando por un proceso difícil".
Pregunta 26 de la encuesta: Con base en todas sus experiencias que ha compartido conmigo sobre STAR, ¿tiene alguna sugerencia para mejorar el programa STAR para hispanos / latinos?	
Tema	Se recomendaron varias sugerencias para mejorar el programa STAR para hispanos/latinos. En general, los encuestados sugirieron reducir los períodos de espera para los pacientes. Otra sugerencia fue aumentar el número de terapeutas de habla hispana en el Programa STAR.

Citar	"Para que los terapeutas fueran consistentes porque faltaban mucho a las citas, en lugar del paciente, eran los que faltaban".
Grupo C: Después de su evaluación clínica con STAR, ¿por qué usted o su familiar no admitieron haber recibido asesoramiento, terapia o tratamiento psiquiátrico?	
Tema	La razón principal fue que los encuestados no calificaron para recibir servicios (no enfermos mentales graves). Otros encuestados fueron evaluados como no necesitados de más servicios de salud mental, y algunos informaron que el programa STAR no hizo un seguimiento con ellos para proporcionar servicios.
Citar	"Me dije a mí mismo que alguien hablaría conmigo para hacer la cita. Pero no, no me hablaron".

Resultados de la entrevista con el cliente- Grupo C

Para el Grupo C (latinos que no cumplían con los criterios para los servicios) el primer contacto de los encuestados con el personal de STAR se describió como sencillo y comprensible. El personal fue amable y servicial, y el proceso se explicó claramente. Los encuestados entendieron que el evaluador ayudó a hacer citas si cumplían con los criterios de elegibilidad. Los encuestados de habla hispana informaron experiencias positivas con los intérpretes. Las sugerencias de mejoras para servir a los hispanos/latinos de los encuestados incluyeron: 1) reducir los períodos de espera para que los pacientes reciban servicios y 2) aumentar el número de Terapeutas de habla hispana. La razón principal por la que los encuestados no calificaron para recibir servicios fue que no cumplieron con los criterios (enfermedad mental no lo suficientemente grave), siendo evaluados como no necesitaban más servicios de salud mental, y algunos informaron que el personal de STAR no hizo un seguimiento con ellos para proporcionar servicios.

ENTREVISTAS CON CLIENTES- GRUPO D

Tabla 11.	
GRUPO D: Clientes latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios / tratamiento. (actualmente	
Pregunta 16 de la encuesta: ¿Cómo describiría su primer contacto telefónico con VCBH/STAR?	
Tema	El primer contacto telefónico fue positivo; agradable; bueno y servicial. A un encuestado se le hizo sentir muy cómodo; otro sintió que eran muy profesionales;
Citar	"Es muy agradable, muy profesional, especialmente en comparación con otros lugares de terapia a los que había llamado anteriormente".
Citar	"La señora fue súper paciente y pude hacer mi cita. Ahora estoy mucho mejor en las llamadas telefónicas, claramente".
Tema	Algunos clientes no sabían qué esperar; Un encuestado prefiere el contacto personal en lugar del teléfono; esperaba más servicio; más rápido; El idioma español no estaba
Citar	"Nadie que hablara español".
Citar	"Difícil comunicación con el psiquiatra debido al lenguaje".
Pregunta 17 de la encuesta: ¿Qué entendió sobre el proceso de referencia de STAR cuando solicitó servicios por primera vez?	
Tema	Muchos clientes estaban confundidos y no entendían el proceso STAR o qué esperar.

Citar	"La parte media fue la más confusa entre OC y llegar al programa STAR fue la parte más confusa. Mi mamá y yo estábamos esperando como si estuviera sucediendo".
Citar	" No fue la ayuda que esperaba en el momento de la crisis".
Tema	Algunos clientes parecen entender que el proceso ayudaría con sus problemas de salud mental; Entendieron que el proceso ayudaría con la depresión y la ansiedad.
Citar	"Serví en el ejército, así que cuando escuché que había personas que podrían ayudarme a lidiar con la depresión y la ansiedad; Estaba súper emocionado de verlos . Y, ya sabes, me alegro de haberlo hecho porque ha pasado más de un año y me siento mucho mejor".
Pregunta 18 de la encuesta: ¿Qué hizo el evaluador de teléfonos STAR para ayudarlo a recibir servicios?	
Tema	En general, los clientes se sintieron positivos sobre la evaluación telefónica inicial. Los examinadores telefónicos brindaron muchas formas de asistencia , incluida la configuración de citas o referencias; conectó al hijo de un cliente con un consejero/terapeuta para obtener ayuda; determinó cuál era el problema de otro
Citar	"Estaban allí para escucharme y apoyarme durante una crisis; me dio orientación".
	"Me preguntaron la razón por la que necesito ver a alguien para que puedan dirigirme al lugar correcto. Me conectaron con las personas adecuadas para obtener los medicamentos que necesitaba".
Pregunta 19 de la encuesta: ¿Qué ayudaría a facilitar que las personas hispanas/latinas reciban servicios en VCBH?	
Tema	VCBH necesita trabajar más estrechamente con las escuelas y los padres; Apoyar a las escuelas en vecindarios hispanos / latinos para llegar mejor a los padres; Hable con los padres porque no cree en los psicólogos.
Citar	"En mi opinión personal, creo que beneficiaría a muchos vecindarios hispanos si ustedes continúan apoyando a las escuelas, especialmente como las escuelas primarias, porque ahí es donde me enteré. sobre ustedes, ya saben, a través de la escuela de mi hermana pequeña. Me alegro de que haya sido a través de la escuela, así que espero continuar apoyando a las escuelas y otras áreas donde, ya sabes, la gente podría no conocer realmente
Tema	VCBH puede ayudar a los hispanos/latinos a superar el estigma y comprender la cultura
Citar	"Más psiquiatras y terapeutas que hablan el idioma, y realmente lo entienden".
Citar	" Sería más que nada hablar con los padres, porque en algunos lugares como mexicano no creo mucho en los psicólogos".
Tema	VCBH debería tener más capacidad en el idioma español y ayudar con las barreras del
Citar	"A veces no hay otro horario para alguien en español. Tengo que esperar hasta la tarde para que alguien responda en español".
Pregunta 21 de la encuesta: ¿Cuál fue su experiencia trabajando con intérprete de español?	
Tema	La mayor parte de la experiencia del encuestado no fue agradable; No hay suficientes intérpretes o no está disponible cuando sea necesario; Un cliente se quedó en espera durante mucho tiempo para encontrar a alguien que hablara español; la recepcionista no hablaba español; el cliente tuvo que esperar mientras llegaba el intérprete.
Tema	"Varias veces dejan uno en espera mucho, porque no mucha gente habla español y luego dejan uno en espera".
Tema	Algunos encuestados dijeron que tuvieron una buena experiencia; Muy amable; atento; no hay problema; el cliente fue tratado bien.

Citar	"Muy amable y muy atento."
Tema	"El primer contacto estuvo bien; fui yo con mi amigo y mi amigo me explicó todo. El problema era cuando volví sola, cuando llegué a la ventana y la persona no hablaba español, yo estaba explicando a dónde iba, y ella lo hizo. no me entienden. Esa fue mi experiencia".
Pregunta 22 de la encuesta: Desde el momento de su primer contacto con STAR, ¿estaba satisfecho con el período de tiempo entre su primer contacto, la recepción de una evaluación y la obtención de una cita con un consejero o médico; ¿El proceso transcurrió sin problemas?	
Tema	La mayoría de los encuestados estaban satisfechos y consideraban que el proceso transcurría sin problemas; Satisfecho; La mayoría de los clientes estaban satisfechos
Citar	"Sí, desde el momento en que llamé, y les di la información. Hicieron la ingesta. Sentimos que esa era una línea de tiempo apropiada".
Tema	Para algunos encuestados, el proceso tomó demasiado tiempo; No hubo una llamada de seguimiento; El psicólogo se fue de vacaciones y no estaba disponible.
Citar	"No, ya no, porque la psicóloga, se fue de vacaciones en diciembre, era la última cita. No llamaron, y los llamaron de nuevo, pero debido al virus ya no pudo ir".
Tema	En general, los encuestados tuvieron una buena experiencia; Útil; Algunos clientes describieron su experiencia como maravillosa; Muy bien' Todo salió bien; Gente
Citar	"Hacen que todos se sientan cómodos. Y siento que eso es muy importante, especialmente si alguien está buscando ayuda".
Tema	La experiencia de un cliente fue incómoda debido a que no tuvo contacto directo con el asesor de STAR, pero declaró que el proceso estaba bien.
Citar	"El proceso con la evaluación estuvo bien. Tal vez no debería haber tenido un intérprete, el asesor estaba bien, conseguí un intérprete que pude entender. Pero cuando es nuestra primera vez y depende de alguien que está haciendo la evaluación hablar inglés solamente, no es como el contacto directo, no tienes que esperar para que el intérprete te diga
Pregunta 24 de la encuesta: ¿Cree que el personal de STAR entendió sus problemas?	
Tema	En general, los encuestados consideraron que el personal de STAR entendía sus problemas; Me sentí cómodo; El cliente se sintió paciente y escuchado; Sentí que el
Citar	"Todo el mundo fue muy comprensivo, nunca hubo ninguna presión y nunca me sentí mal por nada. Todos fueron muy serviciales."
Citar	"Sí. Recuerdo a la señora que me ayudó con mi evaluación y que estaba tratando de ponerme en un programa, fue muy amable y muy paciente. La recomendaría. Me hizo sentir cómoda y como si me escucharan".
Pregunta 26 de la encuesta: Con base en todas sus experiencias que ha compartido conmigo sobre STAR, ¿tiene alguna sugerencia para mejorar el programa STAR para hispanos / latinos?	
Tema	Los encuestados sugirieron ayuda con el transporte y proporcionar boletos de autobús; Manténgase involucrado con las escuelas; enviar folletos; Aumentar la conciencia; Mejorar el lenguaje y la comunicación con la comunidad; Comunicación más directa no
Citar	"Tal vez enviándoles panfletos, en la escuela y hablando en las comunidades para que la gente sepa que están allí para servirles".
Citar	"Si ayudaran a los boletos de autobús, ayudarían".

Resultados de la entrevista con el cliente- Grupo D

Para el Grupo D (clientes latinos que fueron aceptados a servicios / tratamiento ambulatorio) el primer contacto de los encuestados con el personal de STAR se describió como positivo y útil. Mientras que algunos encuestados no sabían qué esperar , otros esperaban más servicios. Algunos encuestados experimentaron dificultades para comunicarse ya que el personal y los psiquiatras no podían hablar español y los servicios limitados en español estaban disponibles cuando era necesario. Mientras que algunos encuestados entendieron que el proceso STAR los ayudaría con sus necesidades de salud mental, otros estaban confundidos y no entendían el proceso STAR . En general, los clientes se sintieron positivos sobre la evaluación telefónica inicial. Para este grupo, las barreras lingüísticas fueron más pronunciadas. La mayor parte de la experiencia del encuestado con los intérpretes de español no fue agradable. No se disponía de intérpretes cuando era necesario; un cliente mencionó que fue puesto en espera durante mucho tiempo mientras el personal de STAR intentaba encontrar a alguien que hablara español. Además, en otro caso, la recepcionista no hablaba español y el cliente tuvo que esperar hasta que llegara un intérprete . En relación con las barreras del idioma, los encuestados tenían varias sugerencias que mejorarían los servicios STAR para hispanos / latinos. Estos incluyen: 1) más capacidad en el idioma español , 2) mayor alcance con los padres de niños en las escuelas y en los vecindarios hispanos / latinos. Debido a que se observó que muchos hispanos / latinos no creen en los psicólogos, sería útil un mayor alcance sobre los servicios star. Además, se sugirió extender el transporte o los tokens de autobús . Aunque la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con el período de tiempo entre su primer contacto con los servicios star y llegar a ver a un médico, algunos de los encuestados pensaron que el El proceso STAR tomó demasiado tiempo.

ENTREVISTAS CON CLIENTES- GRUPO E

Tabla 12.	
GRUPO E: Clientes no latinos que fueron examinados por STAR, se les dio una evaluación y fueron aceptados en una clínica ambulatoria de VCBH para recibir servicios / tratamiento. (actualmente	
Pregunta 16 de la encuesta: ¿Cómo describiría su primer contacto telefónico con VCBH/STAR?	
Tema	Algunos de los encuestados describieron su primer contacto telefónico con VCBH STAR como carente de comunicación; El personal de STAR fue descrito como grosero y enojado; rezagado; un encuestado sintió que el personal estaba frustrado porque pidió la tarifa del
Citar	"La señora con la que hablé fue extremadamente grosera y lloré, y el navegador de salud volvió a llamar para hablar con el gerente debido a lo groseramente que me trataron. Entonces ella no nos transfirió; colgó".
Citar	" Estaba frustrado porque les dije que no podría llegar allí y tener suficiente dinero para volver al autobús y me dijeron que tienen pases de autobús. Cuando llegué allí, hicieron un gran problema conmigo al obtener un pase de autobús y parecer enojado y defensivo; Solo necesitaba un camino a casa, y no podía permitirme el lujo de ambos sentidos allí".
Tema	Los encuestados describieron su primer contacto con VCBH STAR como profesional; fueron tratados bien; un encuestado estaba muy satisfecho; estuvieron atentos; oportuno; agradable y receptivo; otro se sintió cómodo; eran reflexivos; Eficaz.

Citar	"Fueron muy profesionales y muy atentos a las cosas que estaba diciendo. Sentí que me estaban escuchando y no solo anotando cosas".
Pregunta 17 de la encuesta: ¿Qué entendió sobre el proceso de referencia de STAR cuando solicitó servicios por primera vez?	
Tema	Algunos de los encuestados describieron el proceso como frustrante; varios estaban inseguros y se sentían desinformados; no tenía idea de cuál era el proceso. Algunos experimentaron una falta de comunicación; incierto sobre sus necesidades y el proceso.
Citar	"No puedo afirmar con suficiente firmeza lo deficiente que era, entendí que se movería de manera oportuna y que podría buscar ayuda profesional; Todavía estoy buscando ayuda profesional".
Tema	Un encuestado entendió que STAR la ayudaría a descubrir lo que necesitaba y a programar una cita.
Citar	"Sabía que había ayuda, simplemente no sabía en qué sentido. Sabía que estaban concertando una cita, está bien, y que me evaluarían".
Pregunta 18 de la encuesta: ¿Qué hizo el evaluador de teléfonos STAR para ayudarlo a recibir	
Tema	En general, el evaluador ayudó a la mayoría de los encuestados a programar citas para las evaluaciones; el evaluador escuchó e hizo todas las preguntas apropiadas sobre el cliente; ayudaron a los clientes a obtener medicamentos; explicaron el proceso para que entendieran lo que va a pasar; el evaluador fue muy cortés y calmante.
Citar	"Lo que me llamó la atención fue una evaluación realizada por la enfermera que revisó mi presión arterial y me hizo una evaluación rápida. La señora que hizo la proyección inicial fue muy cordial y cortés, muy calmante. Estaba en un ataque de pánico y ella fue capaz de manejar eso muy bien. Inmediatamente me conectaron antes de irme, pude entrar y hablar con un psicólogo que hizo un seguimiento de la detección, así que estaba muy
Pregunta 19 de la encuesta: ¿Qué ayudaría a facilitar que las personas hispanas/latinas reciban servicios en VCBH?	
Tema	Algunos encuestados consideraron que el personal podría ser más paciente, especialmente durante la evaluación; La mayoría de los encuestados consideraron que sería útil contar con más personal, incluidos más psiquiatras y terapeutas bilingües; se necesita más tiempo para las citas; Algunos encuestados dijeron que necesitan más ubicaciones, o que necesitan proporcionar más transporte; los encuestados también comentaron que se necesitaba más comunicación entre el personal sobre los clientes.
Citar	"Ser paciente, especialmente durante la evaluación, que muchas de esas preguntas son muy desencadenantes. Si la dama se hubiera tomado el tiempo para caminar y no, gruñir o suspirar o repetir en un tono enojado, sería muy útil, especialmente para aquellos que luchan con comunicación. Deben saber quién es su grupo demográfico y con quién están trabajando".
Citar	"Lo que escucho del psiquiatra es que están reduciendo el tiempo que pueden estar con los clientes, y hay una sobrecarga de personas que necesitan entrar. Así que tal vez más personal".
Citar	"Creo que si estás teniendo un mal día, no entres al trabajo ni trates de dejarlo afuera cuando entres por las puertas, porque a pesar de que estás teniendo un mal día, nunca se sabe qué tan malo es el cliente o qué problemas de salud mental está teniendo ese día o qué está pasando en su vida. Deben ser más pacientes y no tratar de captar una actitud tan rápido

	piensa que si se comunicaban entre sí sobre los clientes, eso sería útil".
Pregunta 21 de la encuesta: ¿Cuál fue su experiencia trabajando con intérprete de español?	
	Esta pregunta no fue respondida ya que ninguno de los encuestados utilizó un intérprete.
Pregunta 22 de la encuesta: Desde el momento de su primer contacto con STAR, ¿estaba satisfecho con el período de tiempo entre su primer contacto, la recepción de una evaluación y la obtención de una cita con un consejero o médico; ¿El proceso transcurrió sin problemas?	
Tema	La mayoría de los clientes estaban generalmente satisfechos; Sentí que el proceso fue sin
Citar	"Sí, fue sin problemas. Fueron muy inflexibles a la hora de meterme y sabían la prisa en ello; sabían que estaba sin medicación. Sabían que era importante. Sí, fue un proceso muy suave".
Tema	Algunos clientes estaban insatisfechos por varias razones; Tomó demasiado tiempo para obtener una evaluación o tomó demasiado tiempo para ver a alguien; Algunos de los encuestados consideraron que era confuso; Proceso lento.
Citar	"Creo que la espera es demasiado larga para entrar en la evaluación porque recuerdo que solicité en agosto y no pude entrar en la evaluación hasta algún momento de septiembre y en ese momento, estaba en alto riesgo en una situación de emergencia en la que me tambaleaba al ingresar en un hospital. Así que, sí, fue frustrante cuánto tiempo tienes que esperar para ver a
Pregunta 23 de la encuesta: ¿Cómo describiría su experiencia con el personal de STAR?	
Tema	En general, los encuestados declararon que su experiencia con el personal de STAR fue excelente; Excelente; Cordial; Eran gentiles y amables.
Citar	"Fueron geniales. Fueron realmente geniales. Me quedé muy satisfecho con eso. El personal fue amable, la chica que nos entrevistó fue gentil y amable y realmente parecía estar enfocada en nosotros y no solo en un
Tema	Algunos encuestados estaban insatisfechos con su experiencia; Un encuestado consideró que el personal no le prestaba atención y no hacía mucho para ayudarlo; otra encuestada no tuvo una buena impresión con el programa STAR, se fue sintiéndose
Citar	"Me fui sintiéndome hastiada, sintiendo que, ¿por qué ella está haciendo este trabajo? Se supone que ella debe estar ahí para la gente, y yo estaba enojado porque estoy como, si ella me hace esto, ¿a cuántas otras personas le ha hecho esto, ya sabes? Simplemente creo que las personas van allí por problemas de salud mental, depresión y lo último que necesitan es alguien de un lugar donde se supone que deben obtener ayuda a ser tratado de esa
Pregunta 24 de la encuesta: ¿Cree que el personal de STAR entendió sus problemas?	
Tema	Algunos encuestados consideraron que el personal de STAR entendía sus problemas; consideró que el personal entendía su cultura; cumplieron con las expectativas; recopiló información y la señaló en la dirección correcta para obtener la ayuda que necesitaba.
Citar	"Sí. OK, especialmente el terapeuta. Está muy bien entrenada y lo ha hecho. Realmente desarrollé una buena relación con mi hija, es capaz de hablar con ella y ayudar a sacar las cosas de ella, los otros terapeutas no han podido hacerlo.
Tema	Los encuestados consideraron que el personal de STAR era impersonal; un encuestado afirmó que no sabían su nombre y sintió que había una desconexión; no había suficiente personal; otro encuestado consideró que el personal no entendía sus problemas; hubo una falta de comunicación entre los miembros del personal, lo que provocó que ella

Citar	"La psiquiatra realmente no nos conoce, al menos para mí, no sabía quién era yo, y sentí que eso es muy impersonal. Ella nunca entendió bien mi nombre, lo que me hizo sentir muy superficial".
Citar	"Desde entonces he suspendido la medicación porque no pensé que la persona del personal que prescribía realmente entendiera. Sí, hubo una desconexión ya que me recetaron medicamentos nuevamente y ya había pasado por eso, así que realmente me asusté en ese momento".
Pregunta 26 de la encuesta: Con base en todas sus experiencias que ha compartido conmigo sobre STAR, ¿tiene alguna sugerencia para mejorar el programa STAR para hispanos / latinos?	
Tema	En general, la mayoría de los encuestados consideró que se necesitaba más personal; se necesitan citas más inmediatas para el cliente que está en crisis; una encuestada compartió que su hijo se quitó la vida; intentó ir al programa STAR pero no pudo entrar; las explicaciones verbales del proceso de evaluación STAR deben ser una opción en lugar de solo leer; mejor capacitación para los terapeutas y consejeros al hacer coincidir la personalidad de los niños con un terapeuta.
Citar	"El número de personal debe aumentarse, y también se debe dar una mejor explicación de cómo funciona el proceso de evaluación en lugar de leer, ya que algunos tienen problemas para leer".
Citar	"Creo, simplemente conseguir que alguien entre antes. Compartiré que mi hijo mayor se quitó la vida; intentó ir al programa STAR, pero no pudo entrar. No diré que esa es la razón porque no lo es, pero sí sé que necesitaba ver a alguien, y realmente luchó por entrar allí y consiguió frustrado con el sistema y no continuaría con él".

Resultados de la entrevista con el cliente- Grupo E

Para el Grupo E (clientes no latinos que fueron aceptados en una clínica ambulatoria para recibir servicios) muchos clientes no estaban satisfechos con su primer contacto telefónico con el personal de STAR. Algunos describieron a STAR como carente de comunicación. El personal fue descrito como grosero y enojado, y frustrado por tener que proporcionar a los clientes transporte (fichas de autobús). Algunos encuestados describieron su primer contacto telefónico con el personal de STAR como profesional y atento. La mayoría de los encuestados estaban satisfechos con el proceso de selección y sintieron que el evaluador les ayudó a programar citas para las evaluaciones, y escucharon a los clientes y hacer todas las preguntas apropiadas. Cuando se les preguntó qué facilitaría que los hispanos / latinos y latinos reciban servicios en VCBH, los encuestados sintieron que el personal podría ser más paciente, especialmente durante la evaluación. Aunque algunos de los encuestados estaban satisfechos con el período de tiempo entre su primer contacto y la obtención de una cita, otros estaban insatisfechos y se sentían insatisfechos. que el proceso para obtener una evaluación tomó demasiado tiempo o que tomó demasiado tiempo ver a un consejero. Algunos de los encuestados también sintieron que el proceso era confuso. Algunos encuestados describieron al personal de STAR en términos muy positivos, mientras que otros encuestados no estaban satisfechos con su experiencia. Se proporcionaron algunas recomendaciones generales para mejorar los servicios de STAR, que incluyen: 1) los encuestados consideraron que se necesita más personal, 2) nombramientos más inmediatos necesario para los clientes que se encuentran en una crisis importante; 3) proporcionar explicaciones verbales del proceso de evaluación STAR; 4) una mejor capacitación para los terapeutas y consejeros para emparejar a los niños con un terapeuta.

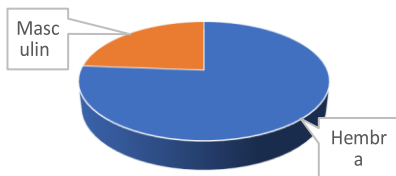
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS Y PARTES INTERESADAS

Evaluación del comportamiento, Inc. realizó encuestas telefónicas entre una muestra de 26 organizaciones comunitarias hispanas / latinas que sirven a la comunidad y partes interesadas en Ventura County. Las encuestas se realizaron desde el 24 de noviembre de 2020 hasta el 8 de enero de 2021. El propósito de las entrevistas fue solicitar sus opiniones, comentarios y sugerencias con respecto a los servicios del Programa VCBH STAR. De la muestra total de 26 organizaciones y partes interesadas hispanas / latinas, (N = 21) participaron en el estudio para una rate de finalización (80.8%). Diecisiete entrevistas se realizaron en inglés y cuatro en español.

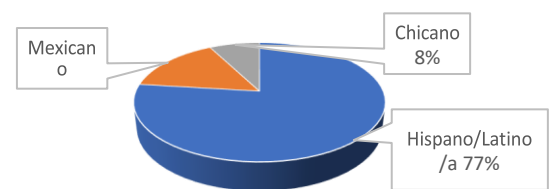
DEMOGRAFÍA DE LOS PARTICIPANTES DE LA COMUNIDAD

Las siguientes cifras muestran los análisis demográficos generales de (N = 21) organizaciones comunitarias hispanas / latinas y participantes de las partes interesadas. En términos de género/orientación, (76%) de los participantes eran mujeres y (24%) eran hombres. Diecinueve por ciento (19%) de los participantes eran menores de 40 años de edad; (43%) varió en edad entre 41-50 años; (19%) varió en edad entre 51-64 años; y (9%) tenían 65 años de edad o más. Treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados son blancos y (62%) seleccionaron "otro" como raza. El noventa por ciento (90%) son latinos/indígenas o hispanos y (10%) son no hispanos/latinos. De los que son hispanos/latinos (67%) son mexicanoamericanos y (33%) son mexicanos.

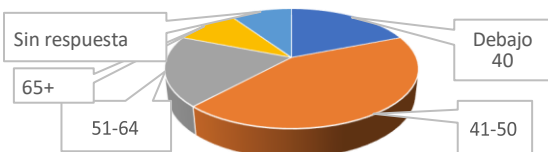
Género u Orientación SexualOtra



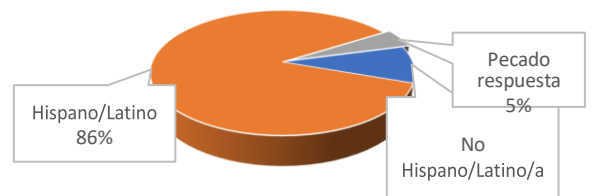
Raza



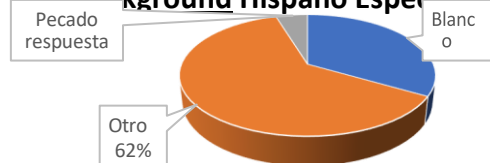
Edad del encuestadoConsumos étnicos



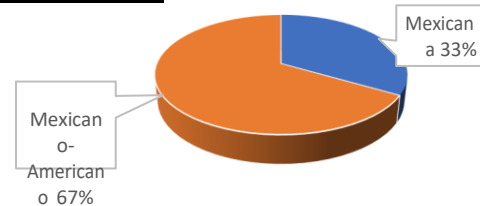
-



RaceBackground Hispano Especificar



Encuestado



A continuación se presentan los hallazgos de la comunidad y las partes interesadas para la sección cuantitativa de la encuesta.

Tabla 13. Resultados de la encuesta de partes interesadas	Total de participantes N=21
¿Ha tenido interacciones con los servicios de VCBH STAR?	
Sí: 95% No: 5%	
¿Ha oído hablar de alguna barrera para recibir servicios de detección, triaje o referencia a través de STAR entre los consumidores hispanos / latinos?	
Sí: 86% No: 14%	
En su opinión, ¿son los servicios STAR culturalmente competentes?	
Sí: 40% No: 60%	
Si se requiere español, ¿hay un miembro del personal disponible de forma rutinaria que sea bilingüe?	
Sí: 56% No: 44%	
¿Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios STAR?	
hace 1 semana : 44% hace 3 semanas : 19% Hace más de un mes : 37%	
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR , por favor califique la calidad de: Dotación de personal	
Necesita una mejora importante: 44% Pobres: 12% Bien: 38% Muy bien: 6%	
Con base en sus experiencias o conocimientos sobre STAR, por favor califique la calidad de: Alcance Comunitario y Mercadeo de STAR a la comunidad hispana / latina	
Necesita una mejora importante: 67% Pobres: 22% Bien: 6% Muy bien: 6%	
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR, por favor califique la calidad de: Horario y horarios disponibles para los servicios al cliente	
Necesita una mejora importante : 53% Pobres: 6% Bien: 40% Muy bueno: 0%:	
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR por favor califique la calidad de: Disponibilidad de horas	
Necesita una mejora importante: 64% Pobres: 21% Bien: 14% Muy bueno: 0%	
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR, por favor califique la calidad de: Tiempo de viaje para	
Necesita una mejora importante : 60% Pobre: 13% Bien: 20% Muy bien: 7%	
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR , califique la calidad de: Tiempo de espera para los	
Necesita una mejora importante : 71% Pobres: 6% Bien: 24% Muy bueno: 0%	
En función de sus experiencias o conocimientos sobre STAR, califique la calidad de: Competencia cultural y lingüística	
Necesita una mejora importante : 72% Pobre: 0%	

Bien: 17% Muy bien: 11%
Con base en sus experiencias o conocimientos sobre STAR, califique la calidad de: Calidad general del proceso STAR para clientes hispanos / latinos
Necesita una mejora importante: 44% Pobres: 17% Bien: 39% Muy bueno: 0%
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR , por favor califique la calidad de: Horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes
Necesita una mejora importante: 78% Pobres: 11% Bien: 11% Muy bueno: 0%:
Según sus experiencias o conocimientos sobre STAR, califique la calidad de: Horas de evaluación: Más temprano a partir de las 8:00 am a las 2:30 pm
Necesita una mejora importante: 72% Pobres: 11% Bien: 17% Muy bueno: 0%
Basado en sus experiencias o conocimientos sobre STAR, califique la calidad de: Puntualidad de la comunicación (devolución de llamadas, programar citas)
Necesita una mejora importante : 47% Pobres: 6% Bien: 41% Muy bien: 6%
Con base en sus experiencias o conocimientos sobre STAR, por favor califique la calidad de: Conocimiento de la comunidad latina, como problemas de inmigración y trauma
Necesita una mejora importante : 50% Pobre: 13% Bien: 31% Muy bien: 6%
Según sus experiencias o conocimientos sobre STAR, califique la calidad de: Tiempo desde la evaluación hasta la primera cita clínica
Necesita una mejora importante : 65% Pobre: 10% Bien: 18% Muy bien: 12%

En general, los encuestados estaban muy familiarizados con el proceso STAR y el sistema de referencia. El noventa y cinco por ciento de los encuestados tuvo al menos una interacción con el sistema de referencia STAR. Los hallazgos muestran que, si bien hay algunas áreas que se califican como "muy buenas", la mayoría de los encuestados calificaron varios aspectos de los servicios STAR como "pobres". " o "necesita una mejora importante". Como ejemplo, la puntualidad de la comunicación entre el personal de STAR y los encuestados fue calificada como "muy buena" o "buena" por el 47%, sin embargo, el 53% informó que la comunicación es deficiente o necesita mejora importante. Otras áreas en las que la gran mayoría calificó de alta mejora importante fueron las horas de operación; horas disponibles para la evaluación; alcance comunitario; y competencia cultural y lingüística.

PARTES INTERESADAS DE LA COMUNIDAD Y PARTICIPANTES DE LA ORGANIZACIÓN

Las siguientes tablas muestran las posiciones de los participantes de la organización y las partes interesadas y las descripciones de la organización.

Tabla 14. Grupo F: Miembros de la comunidad y partes interesadas Posiciones/Títulos	Frecuencia
Consejero Escolar	5
Activista comunitario	1
Coordinador Comunitario	1
Director de Consejería	1
Director de Servicios al Alumno	1
Director de Servicios de Apoyo Estudiantil	1
Traductor Educativo	1
Educador y Organizador Comunitario	1
Consejero de Intervención	1
No aplicable	1
Padre	1
Decano de la Universidad Jubilada	1
Secretario	1
-- Sin respuesta --	4

Tabla 15. Partes interesadas y organizaciones comunitarias	Frecuencia
Miembro de la comunidad	2
Miembro de la familia de un cliente	2
P.L.A.N.	2
Islas del Canal de la Universidad Estatal de California (CSUCI)	1
Escuela actual	1
Director de Personal De Alumnos – Oxnard Elementary	1
Ex Director del Distrito 17 de la Liga de Ciudadanos Latinoamericanos Unidos (LULAC)	1
Distrito Escolar Primario de Hueneme	1
Escuela Kamala	1
Escuela Lemonwood	1
Proyecto de Organización Comunitaria Mixteco Indígena/Proyecto Mixteco Indígena	1
Santa Paula H.S.	1
Distrito Unificado de Santa Paula	1
Colegio Soria	1
Familias de Tri-County	1
Distrito Escolar Unificado de Ventura	1
-- Sin respuesta --	2

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA CON LAS PARTES INTERESADAS DE LA COMUNIDAD

Los participantes en el Grupo F (organizaciones comunitarias y partes interesadas) fueron seleccionados como conocedores de la comunidad hispana / latina, sus necesidades de salud mental y sobre el programa VCBH.

Tabla 16.	
GRUPO F: Organizaciones comunitarias y partes interesadas que sirven a las comunidades hispanas/ latinas en el Condado de Ventura.	
Pregunta 1 de la encuesta: ¿Qué sabe sobre los servicios VCBH STAR? (¿Cuál es el propósito de STAR?)	
Tema	Las partes interesadas de la comunidad son conscientes de que STAR es un lugar al que acudir para recibir servicios de salud mental.
Subtema	Fuente de referencias y / o exámenes para recibir servicios de salud mental: la puerta de entrada para que las personas dentro del Condado de Ventura ingresen al primer
Subtema	Servir como fuente de referencia y triaje para niños, jóvenes, familias y ESTUDIANTES.
Subtema	Algunos participantes tienen una comprensión general de lo que es STAR sin muchos detalles específicos y están confundidos acerca de los servicios.
Subtema	Es un punto de entrada de difícil acceso para que algunos reciban servicios de salud
Pregunta 2 de la encuesta: ¿Ha tenido interacciones con los servicios de VCBH STAR? En caso afirmativo, describa su interacción.	
Tema	En general, los encuestados informaron sentimientos encontrados con respecto a las interacciones con los servicios STAR. Surgieron varios temas, por ejemplo. Por ejemplo, el personal de la escuela que trabaja y remite a los estudiantes a STAR tuvo una experiencia más positiva en comparación con las personas y / o los clientes hispanos / latinos de habla hispana. Los siguientes temas reflejan estos hallazgos
Subtema	Las interacciones fueron positivas y recibieron mucha información sobre STAR tanto en persona como por teléfono, recibieron información positiva sobre STAR asistiendo a talleres en la comunidad. La interacción se basa en reducir el estigma
Subtema	Las interacciones se centran en obtener referencias para adultos, estudiantes y miembros
Subtema	Advocate sintió que había un sesgo cultural con algunos que trabajaban en los servicios de STAR -- falta de miembros bilingües del personal disponibles -- falta de sensibilidad cultural en el correo de voz -- la falta de personal bilingüe hizo que fuera algo difícil entender y recibir una evaluación para el niño: no había intérprete disponible.
Citar	"Y entonces, cuando hice más preguntas sobre eso, dijeron, bueno, su esposo, fue deportado, se quedó aquí con todos sus hijos y está tratando de valerse por sí misma y su familia. Fue atacada en el trabajo. Y luego, después de todo eso, pensé, bueno, ella ha pasado por un gran estrés y no está actuando bien. Y definitivamente no soy psiquiatra, así que no pretendo ser un experto. Pero sentí que esta persona era un shoo para obtener servicios. Y así, cuando la enviamos a obtener los servicios, le dijeron que no calificaba porque era un ajuste temporal o algo así. Y así, el sistema STAR, creo, ha sido un desafío para los latinos".
Subtema	La falta de miembros del personal disponibles en general: STAR no permite visitas sin cita previa, tiene muchas capas de burocracia con muchos períodos de espera largos, requirió múltiples llamadas para obtener ayuda.
Subtema	Insensibilidad a las limitaciones de tiempo del cliente (particularmente la de los clientes

Subtema	El sistema de referencia de correo electrónico es un buen proceso y mejor que el proceso
Subtema	El personal de la escuela refiere a los estudiantes a los servicios star cuando no tienen los medios para ayudarlos: los servicios STAR hacen un seguimiento de las
Pregunta 3 de la encuesta: ¿Qué ha escuchado de los miembros de la comunidad o clientes sobre la calidad de los servicios STAR?	
Tema	Cuando se les preguntó sobre lo que los participantes habían escuchado de los miembros de la comunidad o clientes sobre la calidad de los servicios STAR, hubo una serie de temas emergentes, en su mayoría relacionados con el limitado alcance de los servicios star y criterios estrictos de elegibilidad, así como falta de sensibilidad cultural y lingüística entre el personal de STAR. Los encuestados que sirven como defensores activos, particularmente aquellos en entornos escolares, fueron más positivos en su evaluación sobre las experiencias de los clientes. A continuación se destacan algunos de
Tema	Los servicios STAR son limitados y de difícil acceso.
Citar	"Básicamente, STAR es altamente engorroso, capas de burocracia y aparentemente diseñado para rechazar a la gente".
Subtema	Toma demasiado tiempo para obtener servicios.
Subtema	Los padres afirman que STAR es una pérdida de tiempo: no obtenga lo que necesita.
Subtema	Excelente en términos de lo que el programa está diseñado para hacer, no necesariamente tenemos muchos pacientes allí porque el nivel de atención que brindan es para personas que tienen más graves enfermedades psiquiátricas. Muchas personas en la comunidad, incluidos los latinos, necesitan servicios de salud mental, pero no son
Tema	Falta general de servicios o personal bilingüe o culturalmente sensible.
Citar	"Pero eso me dejó sin sentir que no confío en el sistema STAR. Entonces, la razón por la que no lo hago es porque, tenemos padres como este padre tenía como una educación de tercer grado. Es una inmigrante. Es una persona muy humilde, muy trabajadora. Y entonces, tienes que tener cierta sensibilidad, delicadeza y cuidado para poder servir a alguien así, ya sabes, porque uno, está saliendo en un para hablar de que alguien de su familia tiene un desafío mental. Y entonces, realmente están tomando un alto riesgo. Y no siento que el sistema STAR o las personas que trabajan para el sistema STAR se den cuenta de que este es un gran
Subtema	A veces no hablan el idioma o no tienen el intérprete adecuado.
Subtema	A veces, los defensores de la comunidad tienen que servir como traductores para el personal de STAR y eso los pone en una posición incómoda.
Subtema	El personal de la escuela no siempre está al tanto del proceso de consentimiento y de cómo ser un intermediario entre el padre y VCBH
Citar	"No he escuchado una interacción positiva. He hablado con familias que no tienen éxito para que no sean llamadas después de nuestra reunión inicial o, si lo hacen, la información se minimiza a donde la familia no entiende lo que son. siendo preguntado. Por lo tanto, son rechazados para recibir servicios cuando realmente necesitan servicios. Yo personalmente, en el pasado, cuando lo hacía, no se proporcionaba ninguna información porque no tenía el consentimiento adecuado, a pesar de que lo incluiría dentro de la interacción. Pero nunca se aclaró que necesitaba específicamente su consentimiento hasta ahora, como este formulario de consentimiento específico de VCBH en lugar del formulario de consentimiento que tiene la escuela. Bueno, también he

	le dijo que recibiría una llamada del proveedor de servicios mientras estuvieran allí".
Tema	Muchas familias tienen baja alfabetización en salud mental y/o estigma.
Citar	"Pero una vez más, a veces las familias necesitan nuestra guía para la claridad, el apoyo y para comprender lo que significa la salud mental si los están guiando a través del proceso".
Citar	"Como este padre tenía como una educación de tercer grado. Es una inmigrante. Es una persona muy humilde, muy trabajadora. Y entonces, tienes que tener cierta sensibilidad, delicadeza y cuidado para poder servir a alguien así, ya sabes, porque uno, está saliendo en un para hablar de que alguien de su familia tiene un desafío mental".
Citar	"La mayoría de las personas, una vez que no consiguen una persona bilingüe o no se vuelven sensibles, no van a hacer un seguimiento. Tienen muchas otras cosas pasando. Es una acción de alto riesgo que están tomando, buscando ayuda debido a la salud mental. Hay un
Tema	Los servicios STAR son útiles para aquellos que califican y tienen un defensor.
Citar	" He escuchado comentarios positivos de personas a las que he referido a STAR".
Citar	" Lo que he escuchado sobre el programa STAR, les gusta porque si no puedo referir a los padres yo mismo, los padres pueden hacer una referencia STAR y luego tienen un padre. y hablar inglés. Tienen personas que son bilingües. Y otra cosa positiva es que cada vez que llamamos al programa STAR o a un padre, siempre podemos conseguir a alguien".
Subtema	Al participar en un grupo de apoyo familiar, pude ver cómo ayudaba a otras personas.
Citar	"Pero sobre todo nuestros padres reciben el apoyo que necesitan de inmediato , que es que nuestros consejeros han salido y han apoyado a nuestra familia. Entonces, veo que solo he escuchado cosas buenas.
Tema	Logrando Bienestar mejoró en gran medida el acceso de habla hispana a los servicios
Citar	"Los servicios han mejorado en los últimos dos años. Mejor en el sentido de que los estudiantes/familias están siendo conectados a los servicios a través de
Citar	"Desde que hemos estado trabajando estrechamente con Logrando Bienestar, cien por ciento positivo, mucho mejor ahora porque tenemos una organización que es bilingüe, y ese también fue el otro problema. Tuvimos un problema con
Subtema	Falta de disponibilidad de información y falta de puntualidad.
Subtema	STAR no puede abordar las necesidades de la gran población latina en el condado de
Subtema	Los profesionales no reconocen y no son proactivos al abordar estos problemas, lo que está un poco fuera de lugar.
Subtema	Dado el gran porcentaje de latinos médicamente elegibles en el condado de Ventura, existe una falta general de sensibilidad cultural hacia esta población de
Citar	"Entonces, la falta de conciencia sería por parte de los trabajadores sociales escolares, las organizaciones comunitarias, los consejeros escolares, ya sabes, la falta de conciencia para no reconocer eso y, ya sabes, de manera proactiva. avanzar hacia la solución de esas preguntas parece un poco fuera de lugar en términos de querer
Subtema	Larga espera, no tan buena como los programas de seguros privados
Subtema	Sin seguimiento , sin seguimiento, la pelota se cayó
Subtema	Falta de seguimiento con familiares y pacientes

Pregunta 4 de la encuesta: En su opinión, ¿cómo ayudan los servicios star a las personas hispanas/latinas a recibir tratamiento?	
Tema	No hay suficiente conciencia sobre el programa VCBH STAR en la comunidad latina.
Subtema	Hacer alcance y participación para las comunidades latinas ha sido difícil para VCBH en el pasado. Iniciativas como Curando el Alma y Logrando Bienestar pueden ser muy útiles para involucrar a la comunidad latina, incluidos los clientes indígenas mixtecos.
Citar	" Bueno, puse a mi hermano en tratamiento porque había un oficial de policía que vino y me contó sobre el programa y me dijo que podía llamar para que mi hermano ingresara a este programa, pero eso fue después de muchas veces que la policía vino a mi casa a ver a mi
Subtema	STAR necesita llegar a las familias sobre los servicios disponibles para los niños que sufren de enfermedades mentales o que usan drogas.
Citar	"Entonces, es solo una cuestión de educarlos y hacerlos conscientes de que [hay] muchas [cosas] que no saben. Desafortunadamente, en nuestra cultura, es de esa manera que no necesariamente salimos. Realmente no creemos en los psicólogos o los terapeutas".
Tema	Las familias latinas pueden no confiar en el sistema de salud mental o en el proceso de consentimiento y el intercambio de información.
Subtema	Algunos hispanos/latinos evitan la atención de salud mental debido a los tabúes y el
Citar	"Por ejemplo, en lo que es la salud mental, a veces nosotros como hispanos tenemos un tabú de que lo que dicen no debe referirse a la salud mental o no, uno no dijo que no soy loco porque voy a la salud mental, ¿verdad?"
Citar	"Desafortunadamente, en nuestra cultura, es de esa manera que no necesariamente no salimos. Realmente no creemos en los psicólogos o los terapeutas. Normalmente no lo hacemos todo el tiempo, así que no es algo malo. Y no es para locos. Es solo una forma de que todos necesiten asesoramiento en un momento de la vida. Entonces, ayudémonos unos a otros. Creo que les ayudó a educarlos realmente en
Tema	Se corre la voz en la comunidad latina de que los servicios STAR pueden no ser
Subtema	Hay varias barreras para que los latinos accedan a STAR. Una barrera es la falta de confianza en la capacidad de STAR para proporcionar buenos servicios; otra barrera es el horario limitado de operación; otras barreras son el largo tiempo de viaje y
Citar	"Entonces, [hay] un cuello de botella, es un cuello de botella que no responde a las necesidades de una comunidad que no tiene transporte, depende de los autobuses para el transporte, ya sabes, trabaja en los campos y no puede tomarse el día libre como tal vez usted o yo podríamos poder ir a una cita para tomar todo el día para la cita. La falta de una especie de conciencia cultural de con quién están tratando también es un cuello de botella. Por lo tanto, no sirve bien a la comunidad latina".
Subtema	VCBH continúa sirviendo poco a la comunidad latina.
Citar	"La tasa de penetración en la comunidad latina de los servicios de salud mental está muy por debajo de la marca deseada por los evaluadores estatales. Sin embargo, nada ha cambiado".
Tema	Los defensores de los clientes pueden ser muy útiles.

Subtema	STAR ha cambiado el procedimiento para ayudar y acceder al tratamiento para clientes hispanos/latinos; los consejeros ya no están involucrados (como defensores) en el proceso de selección inicial como en el pasado.
Citar	"Bien, ¿cuáles son esas barreras y cómo podemos abordarlas? Y para que el programa Logrando también hiciera un muy buen trabajo al proporcionar a estas personas de servicio comunitario que estarían involucrando a la gente esencialmente es el resultado final y atractivo. gente en servicios. Y eso es porque muchas veces donde la pelota se cae es entre el momento en que alguien tiene una necesidad de servicios y luego se le entrega un pedazo de papel o un número de teléfono y se le dijo que lo llenara y fuera a hacer eso. Y eso puede o no suceder. Y a veces la gente necesita apoyo para ese proceso porque eso es difícil. Podría ser confuso. Podría ser intimidante si eres indocumentado y te preocupa poner algo en papel y todo tipo de cosas que deben ser considerado, y el programa Logrando abordó las barreras e involucró mejor a la comunidad
Subtema	Tener buenos intérpretes es esencial para que los hispanos/latinos se involucren en STAR.
Subtema	Logrando Bienestar puede ayudar a los clientes de bajos ingresos a maniobrar a través del
Subtema	Trabajar a través de las escuelas ha sido un éxito.
Subtema	Hubo un programa piloto de acceso de puertas abiertas que fue muy útil. El personal de Logrando guiaría a la familia a través de los pasos del sistema STAR.
Citar	" El problema nunca ha sido con el sistema STAR; una vez que la gente entra; reciben muy buenos servicios de salud mental. El desafío es lograr que las personas pasen por el sistema STAR. Y conseguir que sean
Pregunta 5 de la encuesta: ¿Ha oído hablar de alguna barrera para recibir servicios de detección, triaje o referencia a través de STAR entre los consumidores hispanos / latinos?	
Tema	Algunos latinos que se sienten marginados, carecen de confianza en el proceso VCBH
Citar	"Entonces , he escuchado que he oído hablar de esos tipos particulares de barreras y barreras donde realmente tiene que ver, creo que es importante mencionar que estoy trabajando dentro de nuestra comunidad que en muchas formas está triplemente segregada por muchos factores, factores geográficos, factores raciales, idioma, origen cultural. Todos estos factores crean una eliminación de la cultura dominante y pueden ser una barrera para trabajar para ganar confianza con las personas, las personas marginadas, privadas de derechos y son
Tema	Acceso al idioma .
Subtema	El uso de terminología compleja en inglés, acrónimos y otro lenguaje técnico que los hispanohablantes pueden no entender.
Citar	" Pero, ya sabes, algunas cuestiones relacionadas con el idioma, la traducción, la traducción de documentos a la cantidad de tiempo y tiempo de respuesta que es largo y la complejidad del proceso y algunos
Citar	"Te diría que el 99 por ciento de las veces no hay nadie que pueda hablar español. Y si no estoy allí, por ejemplo, con mi madre, que vive con mi hermano, eso es esquizofrénico, ella está completamente desmotivada para llamar al servicio STAR porque no hay suficiente personal español
Citar	"Idioma, definitivamente idioma, especialmente en nuestra comunidad de alta nacionalidad hispanohablante y mixteco, por lo que el idioma es una

Citar	"El idioma. El idioma sigue siendo una barrera. Y también, a la comunidad atendemos específicamente en su mayoría y mixtecos, zapotecos, purépechas, y no tenemos personal para atenderlos.
Citar	" Creo que necesitamos abrir una Solicitud de Servicios y luego nos dicen, al cliente se le dice que no tenemos a nadie que hable español, así que ¿puede volver a llamar? una hora, así que eso es un elemento
Tema	El tiempo de espera del cliente para una cita de evaluación tomó demasiado tiempo.
Subtema	Puede tomar hasta 3 meses para obtener una evaluación; Los clientes son transferidos de un coordinador a otro, lo que resulta en tiempos de espera más largos; A los clientes que no cumplan con los criterios no se les brindó ningún
Citar	"A veces había una sensación de que había una larga lista de espera".
Citar	"Y desafortunadamente, al igual que las horas en que se llamará a las familias serían durante los momentos en que no pudieron conectarse. Por lo tanto, fue muy difícil para nuestras familias hacer un seguimiento. Y cuando lo hicieron, era como demasiado tarde porque la referencia estaba cerrada. Y así, nos fueron devueltos para, nuevamente, reabrir la referencia o para rehacer la referencia nuevamente. Por lo tanto, para
Tema	El personal carece de competencia cultural.
Citar	"No creo que hablen de sus barreras, pero de lo que he observado soy muy consciente y de la experiencia que me dejó el trabajo cuando tuvimos estas reuniones para que pudieran asistir. solo un caso, es la falta de conocimiento en el área de competencia cultural que puede tener su personal. Carecen de conocer la cultura, valorar las creencias y saber cómo trabajar con diferentes comunidades".
Tema	La distancia al sitio de evaluación puede ser muy larga.
Citar	"Entonces, ¿dónde vives? Bueno, vivo en Oxnard. Bueno, la primera clínica disponible está en Simi Valley, es decir, si tienes un automóvil y una hora y algo de cambio. O está disponible en Thousand Oaks, que está a 45 minutos a una hora de distancia si tienes un automóvil, tienes un autobús, será mejor que lleves algo de comida porque estás va a ser
Tema	Falta de disponibilidad inmediata del servicio in situ.
Citar	"El problema número uno que he escuchado es que la gente es rechazada. Ahora, si miras cualquier Hospital General, entras en una emergencia, no te rechazarán. Tienen un triaje allí, tienen una enfermera, y hablan contigo y luego, antes de dejarte ir, quieren asegurarse de que estés bien. Eso no sucede con STAR. No lo hacen. Te despiden y es casi como indiferente, como, lo siento, vete a casa y llámanos. No hablamos con la gente aquí".
Tema	En algunos casos, los servicios en español están disponibles.
Citar	"Hoy cuando tuve que solicitar los servicios, quería principalmente en español y me lo dieron en mi idioma".
Pregunta 6 de la encuesta: Con base en los comentarios que ha recibido de la comunidad o de los clientes de STAR, ¿qué recomendaciones tiene para mejorar el sistema STAR para hispanos /	
Tema	VCBH STAR debe adaptarse a las múltiples necesidades de la población latina del
Tema	Necesita más personal bilingüe e intérpretes.

Subtema	Necesita más personal bilingüe en las instalaciones; Tener un consejero de habla hispana presente en la evaluación sería útil; Necesita materiales de marketing en español; Necesita más terapeutas bilingües.
Citar	"El hecho de que durante más de 10 años, tal vez 11 años, nunca tuvieron una grabación bilingüe, cuando llamas fuera de horario, que tienen una falta de interés en abordar las necesidades culturales de la comunidad. El hecho de que un cliente, si llama durante el almuerzo después de las cinco, no llega a nadie. Y luego, para agregar a eso, si se comunican con usted dos veces por teléfono y no lo entienden, entonces lo escriben para que no responda y cierren su caso. Entonces, ¿es eso culturalmente receptivo
Citar	"Hay alrededor de 25,000 oaxaqueños aquí en Oxnard en el avión de Oxnard Ventura County. Los oaxaqueños son el pueblo mixteco de la parte sur de México conocido como Guerrero. Tenemos, debido a los campos de cultivo, creo que la segunda mayor concentración de oaxaqueños. No hablan español ni inglés. Hablan un dialecto indígena".
Tema	Necesita un umbral más bajo para recibir servicios.
Citar	" La mayoría de nuestros estudiantes son hispanos , ya sabes, en nuestro campus y en nuestra comunidad, ese es probablemente el único lugar donde he visto algo que es como, bueno, ¿qué hacemos? ¿Qué hacemos con estos estudiantes que necesitan más de lo que ofrecemos pero no cumplen con el umbral? Pero yo, no quiero que de ninguna manera suene como una crítica al programa STAR o VCBH, porque hacen
Citar	"Tener un sistema más abierto para poder ofrecer atención a más personas, no solo para casos graves".
Tema	Los padres necesitan un administrador de casos.
Subtema	El seguimiento continuo para las familias sería útil, muchos son padres solteros o trabajan en trabajos difíciles; Tener una persona de confianza sería útil; Las llamadas telefónicas nocturnas serían útiles.
Citar	"Las llamadas telefónicas nocturnas, ya sabes, las llamadas telefónicas continuas para hacer un seguimiento. Oye, ¿cómo va eso? OK, ¿siguió con esa cita y supo que cumplió con esa cita? ¿ Pudiste llegar allí? ¿Necesitas ayuda con el transporte?"
Tema	STAR necesita horarios de oficina más flexibles.
Subtema	Las personas hispanas / latinas que trabajan en los campos tienen trabajos difíciles y no pueden tomarse un tiempo libre durante el día.
Citar	"Entonces, el pago para recibir esos servicios. Su flexibilidad de programación también. Trabajan regularmente horas de oficina de 9 a 5 y nuestra comunidad a veces necesita más cuando es temporada de cosecha, puede llegar a casa a las cinco, cinco y media de la tarde. "
Tema	Necesita más alcance comunitario como Logrando Bienestar.
Citar	"Los sistemas donde los hispanos tienden a prestar más atención, como la radio frente a la televisión o la computadora, porque tienden a escuchar la radio mucho más como la radio local, por ejemplo".
Citar	"Muchos de los padres o familias en Oxnard estaban muy contentos con Logrando, tenían personas de alcance comunitario que estaban haciendo una cálida transferencia del personal de la escuela a STAR o una cálida

	el sistema STAR. Desearía que todas las escuelas de nuestro condado tuvieran ese tipo de servicio de conserjería u orientación, disponible en
Citar	"Me alegro de que hayan desarrollado un Logrando porque ha sido increíble".
Citar	'Amplía tu programa Logrando Bienestar. Tener más personal y el personal que tienes es maravilloso porque no solo han hecho una tremenda cantidad de trabajo con nuestras familias latinas de habla hispana, sino con Latinos que tienen así, ¿cuál es la palabra? Hay un estigma con la salud mental. Entonces, trabajan con ese estigma cultural y luego con sus familias con bajos ingresos".
Tema	Desarrollar estrategias de reducción del estigma.
Citar	"La salud mental es un gran estigma dentro de nuestras familias".
Citar	"Todavía hay algo de estigma dentro de la comunidad hispana, simplemente explicándoles un poco más de los servicios que recibirán y qué es y cómo es. puede ayudarlos".
Citar	"Que se sigan ofreciendo talleres más informativos para lograr más comodidad, creo. Cómo les digo que a veces en la comunidad hispana hay mucho tabú en ese sentido para los servicios lo que interesa es lo que es la salud mental. Es como seguro que si no los programas como en las escuelas para que más papás salgan y puedan ayudar a la familia y a la
Tema	Servicios más localizados.
Citar	"Tengo que esperar tres meses, o dos meses para una evaluación, a menos que quiera ir a Simi Valley, ya sabes, muy lejos. Por lo tanto, es un mecanismo ineficiente que es contraproducente para las necesidades de una comunidad en este caso, particularmente la
Citar	"La segunda cosa que recomendaría es que el programa STAR necesita crear una forma más expedita de tratar a los walk-ins sin que hayan sido enviados, y especialmente cuando tienen una situación de alto riesgo".
Pregunta de la encuesta 7: En su opinión, ¿son los servicios STAR culturalmente competentes? ¿Qué haría que los servicios fueran más receptivos culturalmente?	
Tema	Proporcionar folletos en español y materiales visuales.
Citar	"Recomendamos en ese momento que los volantes o algo que presentes sean más visuales, y no te den palabras a lo alto porque a veces sabemos que tenemos padres que no hablan inglés o a veces no saben leer ni escribir. Entonces, solo ve explicar cómo funcionan y les gusta más visualmente, tal vez entiendan más su programa, cómo lo trabajan, tengan más visuales y no palabras demasiado altas. por lo tanto, nivel porque tal vez algunos padres solo toman el primer o segundo grado o, a veces, no van a la escuela".
Tema	Más diversidad con supervisores y personas en la cima.
Citar	" Veo diversidad cuando hablas con supervisores y esas cosas, pero en la parte superior, no tanto".
Citar	"Creo que la comprensión cultural y el entrenamiento de sesgo cultural deben hacerse. Creo que asegurar que un personal bilingüe esté disponible todo el tiempo es crucial. Creo que asegurarse de que el sistema STAR sea solo accesible, y cuando esa persona levante el teléfono que hablan español común y que también hay la necesidad de que las
Tema	VCBH necesita más personal bilingüe para aumentar la capacidad de respuesta cultural.

Citar	" Veo diversidad cuando hablas con supervisores y esas cosas, pero en la parte superior, no tanto".
Citar	"Creo que la comprensión cultural y el entrenamiento de sesgo cultural deben hacerse. Creo que asegurar que un personal bilingüe esté disponible todo el tiempo es crucial. Creo que asegurarse de que el sistema STAR sea solo accesible, y cuando esa persona levante el teléfono que hablan español común y que también hay la necesidad de que las
Tema	VCBH necesita más personal bilingüe para aumentar la capacidad de respuesta cultural.
Citar	" Hablé con la madre, ella seguía diciéndome que estaba bien, que estaba bien. Y era obvio, sin embargo, que ella no estaba bien. Y esta madre cuando no recibió servicios de STAR. Y entonces, luego tuve que comunicarme con el programa Logrando y luego vino la persona de Logrando, se reunió con el padre y me dijo, sí, definitivamente, hicieron su propio tipo de mini evaluación y luego lo enviaron a través de STAR. Cuando la persona de Logrando hizo eso, la persona calificó para los
Citar	"No tienen amplios servicios de apoyo bilingüe en su unidad clínica y, por lo tanto, no reciben servicios. No hay nadie allí. ... Entonces, lo bilingüe es enorme y está en todos los datos si miras todas sus evaluaciones, falta de, eso es como cualquier otra palabra, falta de bilingüe. servicios. Así que eso sería enorme".
Tema	Formación más intensiva y competencia cultural para el personal de VCBH.
Citar	"Descentralizarlo, capacitar al personal, capacitar al personal para ser asesores y rotar la función, comenzando por el oficial del día. Lo más probable es que tenga más tiempo para hacer evaluaciones y crear un rigor de competencia cultural que vaya más allá de '¿te gustan las
Citar	"Una vez más, la educación, especialmente la educación en la comunidad latina, creo que es grande, y que en la comunidad latina saben lo que hay con el programa STAR, e incluso las personas. que son la fuente de referencia, dejando que sus clientes sepan exactamente qué
Citar	" Creo que para ser más receptivo culturalmente sería la diversidad en las personas que tienes, personas que entienden ya sea con las barreras del idioma o tienen el capacitación por competencias simplemente entendiendo a la comunidad".
Tema	El personal de STAR debe ser consciente del estigma entre la comunidad latina.
Citar	"Entendemos que esto puede parecer un tabú. Esto puede parecer que no está bien. Pero al igual que vas a un hospital cuando te duele el estómago, también tienes que obtener ayuda cuando no estás emocionalmente bien. Creo que solo ser consciente de esos pensamientos que tienen los padres. Su modelo mental de cómo ven el apoyo de salud mental, creo que es importante para que las personas que van a servir a nuestra comunidad sean conscientes. Creo que muchas veces, ya sabes, podríamos sentir que no somos nosotros mismos. Y entonces, está bien
Pregunta 8 de la encuesta: Si se requiere español, ¿hay un miembro del personal disponible de forma rutinaria que sea bilingüe? Si no, ¿qué sucede?	
Tema	El personal puede ser grosero o parecer que no les importa cuando no hay personal de habla hispana presente.

Citar	"El servicio al cliente, debe alentarse a hacer servicio al cliente cuando hablan con algunas personas. A veces son groseros, pero también tal vez porque la barrera del idioma no entienden".
Tema	Los intérpretes para idiomas que no son el inglés, como el español y el mixteco, no siempre están disponibles.
Citar	"Bueno, si lo hay, la respuesta es no, no siempre está disponible. No hay alguien con la persona que llama que pueda interpretar. Entonces simplemente no hay mucho que se pueda hacer. Y luego todo depende de qué tan poco inglés tenga la persona que llama, por ejemplo".
Tema	Los clientes se desaniman cuando se ponen en espera de un intérprete. Esto puede tomar largos períodos de tiempo.
Citar	"Tengo que decir que ha mejorado, pero es una especie de éxito y error en el que, he tenido padres que llaman, se ponen en espera, después de tantos minutos, cuelgan o no hay alguien que recoge de inmediato. Esa ha sido mi experiencia, por lo que no siempre ha sido accesible. El idioma ha sido una barrera".
Tema	Ni VCBH STAR ni la empresa contratada que utilizan no siempre tienen intérpretes capacitados a mano.
Citar	"Entonces, lo que debería suceder es ... Deberían tener a alguien en el personal al que pudieran llamar que sea un intérprete certificado para que venga al teléfono y diga, soy Henry, voy a ser su intérprete hoy, empecemos . En ausencia de eso, deberían tener una fuente de terceros a la que puedan llamar , hay un no puedo recordar el sistema telefónico, pero hay un sistema telefónico que puede marcar y decir necesitamos un intérprete en este momento, el idioma es el español y luego haces una llamada de tres vías. Eso debería estar en su lugar cuando nadie esté
Citar	"Tengo entendido que tienen la opción de llamar a un intérprete por teléfono, a través de un servicio telefónico que tienen lo que llaman a una determinada agencia y obtienen el persona en el teléfono y luego tienes al cliente en el teléfono y luego estás en el teléfono si eres la persona que no habla español. Y así es como lo manejan. Y eso fue, de nuevo, te diré yo mismo, como terapeuta en un momento, no haría eso. Quiero decir, eso es lo peor que puedes hacer es traer a un extraño para interpretar información confidencial y así sucesivamente".
Tema	El personal de STAR tiene poco personal en términos de médicos calificados y competentes cuando se trata de interpretación.
Citar	"De acuerdo con los seis informes anuales diferentes que leí, fue consistentemente malo, lo que significa que realmente tenían poco personal en esa área en términos de médicos calificados y
Pregunta 11 de la encuesta: ¿ Tiene algún comentario o sugerencia adicional con respecto al Programa VCBH STAR?	
Tema	VCBH STAR continúa colaborando con otras instituciones para proporcionar servicios.
Citar	"Me gustaría decir que han colaborado mucho con nosotros en términos de desarrollo de la relación y la tubería de referencias. Han sido muy proactivos y se han acercado a las Islas del Canal para ver cómo pueden proporcionar servicios a nuestros estudiantes y son muy

	realmente aprecian lo colaborativos que han sido con la universidad en nombre de los estudiantes".
Tema	VCBH STAR debe realizar más alcance basado en las necesidades de la comunidad.
Citar	"Bueno, he indicado que hay algunas áreas que necesitan mejoras. Y yo, como educador, trabajo desde lo que se llama una mentalidad de crecimiento, que siempre es cómo puedo mejorar y mejorar. Y entonces, traigo eso a la mesa. Y cuando me siento con el personal de VCBH, siento que también traen eso a la mesa. Y quiero continuar esa asociación y que hablemos sobre cómo podemos satisfacer mejor las necesidades de
Citar	"Necesitamos pasar de estar a la defensiva de lo que están haciendo a mirar lo que la comunidad necesita. Entonces, en lugar de hacer algo mal y defenderlo sin pensar en cómo podrían hacerlo mejor, no ayuda a nadie. Lo que tienen que hacer es decir, OK, a quién estamos sirviendo, cuáles son sus necesidades y qué hacemos para facilitar, mejor y más segura la salud mental para nuestra comunidad".
Tema	VCBH STAR debe aumentar su personal para aumentar las horas de operación.
	"Pero en comparación con las personas de cuello blanco, no creo que ocho o cinco sea apropiado. Me gustaría ver tal vez hasta siete u ocho, como una rotación de 12 horas o incluso una rotación de 16 horas con dos turnos de tiempo completo. Sí, creo que el aumento de personal para luego ofrecer horarios que sean mucho más justos para las personas que
Tema	Los grupos focales pueden ayudar a aumentar la participación de la comunidad.
Citar	"Tal vez incluso un grupo focal solo para miembros de la familia de habla hispana realmente haría que la comunidad comenzara a tomar algo de propiedad. Y sentir que ellos también son parte del equipo, porque desafortunadamente no depende solo de los servicios que existen".
Tema	Una mayor descentralización del sistema STAR aumentaría la accesibilidad de los
Citar	"Creo que esta práctica de que el cliente venga a ti no ha funcionado bien, y no creo que sea culturalmente apropiada. Creo que tiene que haber más educación y más accesibilidad al acceso. Y eso va en la línea de descentralizar el sistema STAR".
Tema	Aumentar la cantidad de competencia cultural con respecto al lenguaje utilizado en la práctica y en los materiales.
Citar	" Ofrecer servicios a la comunidad, llegar a la comunidad hablando de sus servicios pero en el idioma y ser un tipo de ámbito adecuado, que no sean solo una mesa informativa y repartir un volante, porque tienen que considerar que no toda la comunidad sabe leer. Los síntomas de salud mental siguen siendo un tema de estigma en la comunidad y hay que saber decirlo en un lenguaje sencillo".
Citar	"Mis sugerencias son asegurar que se satisfagan todas las necesidades de la familia. Y eso viene con la advertencia de hablar de nuestra familia de bajos ingresos, nuestras familias en ciertas culturas y etnias y que también
Tema	VCBH STAR necesita un proceso más oportuno para recibir y tratar a las personas que
Citar	"Creo que el programa STAR necesita rediseñarse para poder responder a las personas de manera oportuna. Bien, lo que la mayoría de la gente esperaría, digamos que usted era un padre. Digamos que tuviste

	<p>pensando en el suicidio. No querrás llevarlos un ONU lugar que les diga que regresen, que se vayan un casa y que llamen o que esperen tres semanas. Vas un estar angustiado tanto Como ellos. Y esa es en realidad una de las mamás con las que hablé de la que tuve esa idea. Por lo tanto, deben encontrar una forma más oportuna de recibir y tratar un las personas que necesitan ayuda. Eso es probablemente lo más importante de todo lo que él dicho y todo lo que él escuchado, ya sabes, la situación del tiempo, la falta de puntualidad y en cómo tratan contra</p>
--	---

Resumen de las entrevistas con las partes interesadas de la comunidad

Los encuestados fueron articulados y proporcionaron un gran nivel de detalle en respuesta a las preguntas de la entrevista. En general, todas las partes interesadas saben que STAR es un lugar donde las personas y las familias van a recibir servicios de salud mental. Con respecto a las interacciones con los servicios de VCBH, la mayoría de los encuestados tenían sentimientos encontrados. Mientras que algunos indicaron que recibieron buena información sobre los servicios de STAR en persona o por teléfono, otros sintieron que había un sesgo por falta de personal bilingüe de STAR en mano y falta de sensibilidad cultural en los mensajes de voz. Los encuestados continuaron informando que perciben que STAR tiene muchas capas de burocracia y largos períodos de espera. Los encuestados que trabajan en la comunidad y que han escuchado de los miembros de la comunidad sobre STAR transmitieron problemas relacionados con el alcance limitado de STAR servicios y estrictos criterios de elegibilidad, así como una falta de sensibilidad cultural y lingüística entre el personal de STAR. Otros encuestados informaron haber escuchado sobre STAR en excelentes términos en el contexto de lo que el programa está diseñado para hacer. falta de confianza entre los padres de la comunidad hispana/latina y que las familias pueden no entender cómo funciona el sistema STAR. Hay baja alfabetización en salud mental y estigma entre muchos hispanos / latinos en el condado de Ventura. Es importante destacar que los encuestados señalaron que STAR ha mejorado enormemente gracias a la iniciativa Logrando Bienestar que ayuda a los clientes de habla hispana a acceder a los servicios de STAR. Los encuestados recomendaron encarecidamente una mayor conciencia sobre los servicios STAR dentro de la comunidad y pidieron iniciativas de alcance ampliadas como Curando Alma y Logrando Bienestar. Se informa que los defensores de los clientes para ayudar a acceder a los servicios star son muy importantes. Cuando se les preguntó acerca de las barreras para recibir servicios STAR entre los hispanos / latinos, surgieron muchos de los mismos temas, incluyendo:

1) Algunos hispanos/latinos que se sienten marginados carecen de confianza en el proceso VCBH STAR; 2) Bajo acceso al idioma, 3) El tiempo de espera del cliente para una cita de evaluación tomó demasiado tiempo, 4) El personal carece de competencia cultural. En respuesta a algunas de estas barreras, las partes interesadas de la comunidad mencionaron una serie de recomendaciones para mejorar el sistema STAR para hispanos / latinos.

En general, los encuestados recomiendan que VCBH STAR se adapte a la población hispana / latina del Condado de Ventura y que se capacite y contrate a más personal e intérpretes bilingües. Otras recomendaciones incluyen: 1) STAR debería hacer una transferencia más personal de los clientes que no cumplen con los criterios de evaluación de VCBH, 2) Horario de oficina más flexible, 3) Más ampliado servicios de alcance comunitario como Logrando Bienestar, 4) Desarrollo de estrategias de reducción del estigma para las comunidades hispanas / latinas, 5) Establecimiento de servicios más localizados. En respuesta a otras preguntas abiertas similares, las partes interesadas de la comunidad reiteraron muchas de las preocupaciones y oportunidades mencionadas anteriormente con respecto a los servicios para hispanos / latinos. Se hace mucho hincapié en la necesidad de servicios STAR más apropiados cultural y lingüísticamente para atender mejor las necesidades de esta comunidad.

Resumen y recomendaciones

En colaboración con Ventura County Behavioral Health (VCBH) Behavioral Assessment, Inc. (BAI) realizó una evaluación exhaustiva del Programa VCBH STAR entre diciembre de 2019 y marzo de 2021. Se utilizó un enfoque de métodos mixtos para la evaluación. El propósito de esta evaluación fue ayudar a VCBH a mejorar el acceso a la atención, especialmente para la comunidad latina e identificar las barreras para el acceso y la utilización de Servicios STAR para miembros de la comunidad hispana/latina. Las evaluaciones anteriores han señalado el lenguaje y otras barreras para servir a esta población, lo que resulta en bajas tasas de penetración de la utilización de los servicios de salud mental para esta comunidad.

Se realizaron entrevistas con el personal, examen de documentos, políticas y procedimientos pertinentes, análisis del sistema electrónico de información al cliente AVATAR y recopilación de datos de encuestas cualitativas y entrevistas cualitativas. Realizado. Se realizaron noventa y un encuestas a adultos y entrevistas telefónicas con grupos de clientes seleccionados al azar. Se realizaron 21 entrevistas telefónicas adicionales con proveedores comunitarios y partes interesadas.

Los principales resultados de la evaluación pueden resumirse de la siguiente manera:

Time Study-Treinta registros electrónicos de salud de pacientes hispanos/latinos y 30 no hispanos/latinos fueron seleccionados al azar del sistema electrónico VCBH Avatar. La muestra representaba clientes que recibían actualmente servicios STAR o que recibían al menos un contacto de servicio. Se realizó un análisis comparativo entre clientes hispanos/latinos y no hispanos/latinos para los diferentes tipos de contactos de servicio y los intervalos de tiempo para recibir servicios. Los contactos de servicio utilizados para el análisis fueron: (1) Solicitud inicial de servicios, (2) Evaluación de la admisión, (3) Tipo de tratamiento y (4) citas perdidas.

El estudio de tiempo reveló diferencias clave entre los clientes no hispanos / latinos e hispanos / latinos en el acceso a los servicios del Programa VCBH STAR. Los clientes no hispanos / latinos tenían más probabilidades de ver a un psiquiatra al menos una vez. Los datos muestran que este no fue el caso para los clientes hispanos / latinos que pueden haber necesitado servicios de medicamentos psiquiátricos. Es posible que los clientes hispanos / latinos tengan menos necesidades de una consulta psiquiátrica, ya que eran mucho más propensos a buscar servicios STAR en nombre de un niño u otro miembro de la familia. Alternativamente, la escasez de psiquiatras bilingües en VCMH, puede haber contribuido a este hallazgo. Se encontró una ligera diferencia en las tasas de utilización del servicio para los clientes hispanos/latinos. Los clientes hispanos/latinos tuvieron menos contactos totales de servicio (doce visitas) que sus contrapartes no hispanas/latinas (quince visitas).

Mapeo del proceso STAR - El propósito del mapeo del proceso era proporcionar una visual de cada keynote o elemento que sería un punto en el que el cliente tuviera contacto con VCBH. Este mapeo tenía como objetivo mostrar (visualmente) si había una superposición o repetición dentro del proceso desde la solicitud inicial de servicios hasta los servicios o el tratamiento. En general, el mapeo del proceso no encontró ninguna repetición o duplicación significativa de tareas desde la solicitud inicial de servicios hasta la cita o el tratamiento médico real. Al mismo tiempo, las entrevistas de informantes clave sobre el mapeo revelaron puntos en los que los clientes hispanos / latinos con dominio limitado del inglés podrían estar desconectados o perdidos en el proceso. Las posibles razones para la desvinculación del cliente incluyen 1) el uso de un

sistema de llamadas telefónicas para obtener un RFS, 2) la necesidad de múltiples devoluciones de llamada y 3) la falta de examinadores de español e idioma indígena. Si bien hay un flujo lógico en el mapeo del proceso STAR, hay una serie de puntos en los que los clientes hispanos / latinos pueden caerse del sistema antes de recibir un triaje y una evaluación justos y exhaustivos. El personal de evaluación y evaluación del personal proporcionó una variedad de comentarios sobre el servicio a la comunidad hispana / latina y, en general, estuvo de acuerdo en temas que el proceso STAR puede no cuenta para incluir:

- Problemas de alfabetización : muchos clientes hispanos / latinos no pueden leer el idioma inglés o español, lo que causa demoras en completar el papeleo necesario.
- Los clientes hispanos/latinos a menudo no confían en los intérpretes.
- Hay muy pocos intérpretes de lenguas indígenas disponibles, si es que hay alguno.
- Los clientes hispanos / latinos a menudo no se sienten cómodos compartiendo información privada con otros de manera repetitiva.
- La escasez de personal bilingüe y médicos causa retrasos en la programación de citas de los clientes hispanos / latinos.

Entrevistas con clientes -BAI Realizó entrevistas con 91 clientes seleccionados al azar de las siguientes seis poblaciones. En colaboración con el personal de VCBH, se incluyó en el estudio de evaluación una muestra aleatoria seleccionada de cada grupo de clientes del Sistema de Registros Electrónicos de Salud AVATAR. Los 91 clientes completaron ambas preguntas de la encuesta cuantitativa y fueron entrevistados por el personal de BAI. ***Para algunos grupos de clientes, sin embargo, hubo un alto porcentaje de respuestas no aplicables o no respuestas.***

Las respuestas de la lista de verificación de la encuesta mostraron que la mayoría de los clientes estaban satisfechos con la variedad de servicios ofrecidos a través de STAR. Se observaron algunas diferencias en las respuestas entre los clientes de los grupos A a E. En general, los clientes del Grupo E (no hispanos / latinos) tenían muchas más probabilidades de haber buscado servicios para sí mismos, mientras que los clientes del Grupo C (evaluados por STAR, pero no admitidos) en su mayoría buscaba servicios para un niño. Los resultados también mostraron que los clientes tuvieron múltiples intercambios telefónicos con VCBH STAR antes de hablar con alguien. El treinta por ciento de los clientes del Grupo C (evaluados por STAR, pero no admitidos) realizaron al menos 3 llamadas a VCBH STAR. Los períodos de espera para recibir una evaluación variaron con los tiempos de espera más largos observados para los clientes del grupo E (no hispanos / latinos). Un pequeño porcentaje en la mayoría de los grupos indicó no recibir una cita con un psiquiatra durante más de tres meses. **En cuanto a la sensibilidad cultural, la gran mayoría de los clientes estaban satisfechos con los servicios de VCBH STAR.** Sin embargo, entre los clientes hispanos / latinos que reciben la gama completa de servicios STAR (Grupo D), el 20% no estaba satisfecho con la sensibilidad cultural de su consejero. o psiquiatra. Se mencionaron una serie de barreras de servicio, incluidas las horas de operación o la ubicación del servicio que no satisfacían las necesidades del cliente. El costo del transporte fue una barrera principalmente para los clientes de los grupos A (admitidos pero cerrados después de recibir servicios limitados) y E (clientes no latinos).

Las respuestas abiertas de la entrevista para los clientes que recibieron algunos o todos los servicios de VCBH STAR fueron generalmente positivas con respecto al contacto telefónico inicial, la detección y el triaje, y el asesoramiento o tratamiento psiquiátrico. Los clientes hispanos/latinos que fueron incluidos en estas muestras y que pudieron trabajar con personal de habla hispana o a través de un intérprete generalmente estaban satisfechos con los servicios de STAR. Curiosamente, los clientes no hispanos / latinos de STAR que recibieron la gama completa de servicios fueron más abiertamente críticos con el sistema STAR. Sin embargo, lo más importante es que, con el propósito de mejorar el acceso y para involucrar a los clientes hispanos / latinos, hubo muchas sugerencias para mejorar el STAR y el VCBH en general. sistema. Las sugerencias generales incluyeron: 1) más capacidad en español y lengua indígena, 2) mayor alcance con los padres de niños en las escuelas y en hispanos / latinos barrios; 3) desarrollar estrategias para abordar el estigma sobre las enfermedades mentales entre los hispanos/latinos; 4) proporcionar transporte o reducir las distancias de viaje; 5) ampliar el horario de atención a los temporeros; 6) extenderse a niños o adultos con cualquier forma de enfermedad mental; y 7) mejorar la comunicación entre el personal de recepcionista de primera línea de la clínica y los clientes. Es importante tener en cuenta que algunas de estas sugerencias reflejan las de las partes interesadas de la comunidad y no se reflejan necesariamente en los datos del cliente. Si bien no hay duda de que es valioso aumentar el alcance y la reducción del estigma, estos no están dentro del alcance de los roles de STAR para la detección y evaluación. los que se presentan para los servicios.

Encuestas de partes interesadas de la comunidad : BAI realizó entrevistas con 21 organizaciones comunitarias y partes interesadas. Se desarrolló un formulario de encuesta que incluía elementos de opinión cuantitativos y una serie de preguntas abiertas de la entrevista. En general, los encuestados de la comunidad estaban muy familiarizados con el proceso STAR y el sistema de referencia. El noventa y cinco por ciento de los encuestados tuvo al menos una interacción con el sistema de referencia STAR.

Las respuestas de la lista de verificación de la encuesta revelaron que, en general, la gran mayoría de las partes interesadas de la comunidad sintieron la necesidad de mejorar el proceso STAR y los servicios para hispanos / latinos y latinos. Las áreas donde se necesitaron mejoras importantes incluyen: 1) horas de operación; 2) disponibilidad de horas para la evaluación; 3) Alcance comunitario de VCBH STAR ; 4) Competencia cultural y lingüística; 5) Tiempo de espera; y 6) Tiempo de viaje.

Las entrevistas con las partes interesadas de la comunidad revelaron una serie de percepciones positivas con respecto a los servicios STAR, donde muchos sintieron que el sistema funciona de una manera que fue diseñada para (detección y triaje para enfermedades mentales graves). Las partes interesadas de la comunidad , sin embargo, fueron bastante vocales sobre las numerosas barreras percibidas para el acceso a los servicios para los clientes hispanos / latinos, incluyendo: 1) algunos latinos que se sienten marginados carecen de confianza. en el proceso VCBH STAR; 2) bajo acceso al idioma, 3) el tiempo de espera del cliente para una cita de evaluación es demasiado largo, 4) el personal carece de competencia cultural; y 5) criterios de elegibilidad demasiado estrictos. En respuesta a algunas de estas barreras, las partes interesadas de la comunidad mencionaron una serie de recomendaciones para mejorar el sistema VCBH STAR para hispanos / latinos. Los encuestados recomendaron encarecidamente una mayor conciencia

sobre los servicios star dentro de la comunidad y pidieron que se ampliaran las iniciativas de divulgación, como Curando Alma y Logrando Bienestar. En general, los encuestados recomiendan que VCBH STAR se adapte a la población hispana / latina del Condado de Ventura y que se capacite a más personal e intérpretes bilingües y Contratado. Además, se dieron otras recomendaciones que incluyen: 1) STAR debería hacer una transferencia más personal de los clients que no cumplen con los criterios de evaluación de VCBH, 2) Más horario de oficina flexible, 3) Servicios de alcance comunitario más ampliados como Logrando

Bienestar, 4) Desarrollar estrategias de reducción del estigma para las comunidades hispanas/latinas, 5) Establecer servicios más localizados. Se hace mucho hincapié en la necesidad de servicios STAR más apropiados cultural y lingüísticamente para atender mejor las necesidades de esta comunidad.

Limitaciones : hay una serie de limitaciones en este estudio de evaluación STAR. Lo primero y más importante fue la complicación creada por la pandemia de COVID19 y su impacto en la posible participación en este estudio. No fue posible el reclutamiento de participantes in situ o en persona. Una segunda limitación es la baja tasa de respuesta y el pequeño tamaño de la muestra. Se realizó una tasa de respuesta del 17,3%. Esto es particularmente bajo y en algunas de las submuestras, no se logró el tamaño de muestra deseado de N = 20. Una limitación adicional e importante está relacionada con el uso exclusivo de la base de datos de clientes electrónicos AVATAR para el muestreo de las 5 submuestras específicas. En algunos casos, los participantes que no recibieron la gama completa de servicios STAR respondieron a algunas de las preguntas cuantitativas de la encuesta como si hubieran recibido toda la gama de servicios, lo que indica que es posible que no hayan recordado completamente sus experiencias STAR o que hayan basado sus respuestas en experiencias no STAR, servicios externos de detección y asesoramiento.

RECOMENDACIONES

Sobre la base de los hallazgos acumulados de este estudio de evaluación de BAI STAR, existe consenso sobre una serie de recomendaciones para mejorar y mejorar los servicios star para mejorar el acceso y la mejora de los servicios STAR. utilización entre clientes y familias hispanas/latinas. Esta lista de recomendaciones puede no ser exhaustiva, pero considera el alcance completo de los datos cualitativos y cuantitativos recopilados por BAI. Algunas de las recomendaciones reflejan comentarios sobre VCBH en general y se han incluido en este informe y pueden no ser específicas de los servicios STAR. Es importante tener en cuenta que los diversos tipos de datos recopilados con muestras múltiples y pequeñas de consumidores no siempre fueron consistentes. *Algunos de los datos de la encuesta recopilados, por ejemplo, reflejan niveles moderados a altos de satisfacción de los servicios STAR entre algunos consumidores.* Sin embargo, hay percepciones cualitativas claramente establecidas sobre los servicios STAR entre los consumidores y las partes interesadas de la comunidad donde se sugieren mejoras en el servicio. Además, algunas de las recomendaciones hechas aquí coinciden con las recomendaciones hechas por estudios de evaluación previos realizados por grupos como LULAC y el Estado de Evaluadores de California.

- 1) Se recomienda la capacitación de recepcionista de primera línea sobre relaciones con los clientes. Varios encuestados en la entrevista señalaron la necesidad de mejorar el "servicio al cliente". El primer contacto que los clientes pueden tener en la clínica local es con los recepcionistas de primera línea y los trabajadores de admisión. VCBH STAR debe asegurarse de que todos los recepcionistas de recepción y el personal de admisión tengan capacitación básica en salud mental / enfermedad, habilidades básicas de servicio al cliente para abordar las necesidades del cliente y fomentar una experiencia positiva. El servicio al cliente a menudo se considera una "habilidad blanda", que incluye rasgos como la escucha activa y la lectura de señales verbales y no verbales. Se deben hacer esfuerzos para tener al menos una persona del personal de primera línea que sea bilingüe para evitar la necesidad de que otros clientes o personal no capacitado sirvan como intérpretes improvisados.

- 2) Se necesita un mejor acceso al idioma para los clientes de habla hispana, especialmente en los niveles de admisión de los servicios STAR e incluye exámenes telefónicos apropiados para el idioma y mensajes de voz. Esto incluye la capacidad de STAR para responder a los dialectos regionales e indígenas que se están volviendo cada vez más comunes en el condado de Ventura (por ejemplo, mixteco). Se deben hacer esfuerzos para que todos los servicios de mensajería de voz y detección inicial estén disponibles en español como mínimo. Los hallazgos de esta evaluación respaldan estudios de evaluación previos que recomendaron que todos los servicios STAR estuvieran disponibles en español para mejorar el acceso y reducir la confusión o la incertidumbre en clientes hispanos/latinos que pueden estar en crisis. Los adolescentes y jóvenes parecen tener problemas para entender y relacionarse con los intérpretes del idioma español, especialmente cuando están con el terapeuta o psicólogo. Se recomienda encarecidamente la revisión y el cumplimiento de las Normas CLAS revisadas.
- 3) Los hallazgos sugieren que el proceso STAR es complejo con varios puntos en los que los clientes pueden frustrarse con múltiples contactos telefónicos, devoluciones de llamadas, horarios limitados para evaluaciones y repetición de papeleo anual y, en general, tiempos de espera más largos de lo esperado. Se recomienda una capacitación estandarizada de detección telefónica para garantizar la conciencia del consumidor sobre el proceso vcbh. Los guiones escritos o telefónicos traducidos y fáciles de entender que describen el proceso STAR deben utilizarse durante las fases de selección y triaje. Al comienzo del período de evaluación, proporcione una orientación en persona tanto en español como en inglés para explicar el proceso STAR. Reforzar la necesidad y la importancia de que los clientes compartan sus historiales de salud mental con varias personas. Muchos clientes informaron que hay demasiadas personas involucradas durante una sesión, (es decir, psicólogo, padre, intérprete) lo que los hace sentir incómodos.
- 4) Los clientes a menudo informan que tienen que viajar largas distancias para la evaluación STAR o los servicios de tratamiento. Se recomiendan programas piloto como el piloto de Santa Paula Curando con Alma que tienen servicios de triaje y evaluación STAR ubicados en un solo lugar. Minimizar las devoluciones de llamadas telefónicas, aumentar las pruebas de detección, el triaje y la evaluación cara a cara, y ubicar conjuntamente estos servicios con los servicios de tratamiento es muy recomendable, especialmente para los hispanos. Clientes latinos y para aquellos sin transporte. Esto ayudaría en gran medida a aquellos que pueden ser trabajadores agrícolas estacionales con horarios de trabajo rígidos Hacer que los vales de transporte estén disponibles para aquellos que viajan largas distancias para STAR. servicios.
- 5) El alcance comunitario ampliado y la difusión de información en español es muy recomendable para VCBH en general. Los servicios prestados por la Iniciativa Logrando Bienestar han sido muy elogiados y deben ser ampliados. La capacidad del personal de Logrando Bienestar para comprender muchos de los problemas de aculturación que enfrentan los hispanos / latinos parece fundamental para la participación del cliente. La capacidad de Logrando Bienestar para proporcionar orientación pre-STAR y ayudar con "transferencias cálidas" para clientes hispanos / latinos y padres a STAR puede reducir el estigma inicial, mejorar la comprensión del cliente sobre VCBH STAR y puede mejorar el compromiso inicial y la entrada en el sistema de servicio. El estigma contra la salud mental en la comunidad hispana / latina no es exclusivo del condado de Ventura. El éxito de un modelo ampliado de alcance comunitario de Logrando Bienestar para reducir el estigma puede servir como un modelo estatal y nacional.

- 6) Se recomienda ampliar el alcance escolar y la concientización de los miembros de la familia sobre los servicios STAR en idioma español para VCBH en general. Las partes interesadas de la comunidad y los clientes señalan la importancia de fortalecer las conexiones STAR con las escuelas locales. Las escuelas ofrecen un lugar seguro donde los padres pueden aprender más sobre la atención de la salud mental, la identificación de síntomas y los servicios STAR. Difundir materiales escritos, publicar información en las redes sociales y en los sitios web de las escuelas, y realizar orientaciones periódicas para los padres sobre los servicios de STAR pueden ser estrategias efectivas para informar a las familias hispanas/latinos sobre la atención de la salud mental.
- 7) Desarrolle protocolos de referencia específicos para aquellos clientes que no cumplan con los criterios de acceso de VCBH e incluya navegación de seguimiento para garantizar que el cliente reciba alguna forma de atención de nivel inferior. Muchos clientes y partes interesadas de la comunidad se desalientan de que STAR no pueda servir a individuos y familias que no cumplen con los criterios para recibir una evaluación o tratamiento. Se recomienda el desarrollo de relaciones y acuerdos más formales entre STAR y los proveedores locales, externos de asesoramiento y tratamiento. La prevención de trastornos más graves entre los hispanos / latinos se puede lograr asegurando que los clientes STAR no elegibles se conecten con éxito con niveles más bajos de atención.
- 8) Muchos trabajadores agrícolas contratados y sus familias son personas nacidas en el extranjero de México y América Central. A menudo regresan cada temporada para ayudar con la cosecha. Dada la naturaleza de la agricultura estacional, muchos de los que viven y trabajan en la comunidad de trabajadores agrícolas del condado de Ventura no pueden acomodar las horas de servicio tradicionales de VCBH. se sugiere que los servicios VCBH STAR amplíen sus horarios para incluir días laborables y sábados para satisfacer las necesidades de esta población.
- 9) El personal en varios niveles del proceso STAR puede beneficiarse de la capacitación en competencia cultural, sensibilidad cultural, interseccionalidad de las disparidades de salud, determinantes sociales de la salud e hispanos / latinos. reducción del estigma. Capacitación continua a través de la Oficina de Equidad en Salud conductual de SAMHSA, la Oficina de Equidad en Salud Pública de la Dependencia de Salud Pública de California, la Salud Mental Nacional Hispana / Latina de SAMHSA Se recomienda encarecidamente el Centro de Transferencia de Tecnología . Estas organizaciones pueden ofrecer estos servicios de capacitación y desarrollo de capacidades de la fuerza laboral de ASISTENCIA.

Evaluación de detección, triaje, evaluación y referencia (STAR) completada por Behavioral Assessment, Inc. 28 de mayo de 2021: Resumen del informe



Propósito de la evaluación

Behavioral Assessment, Inc. (BAI) fue contratada para llevar a cabo una evaluación independiente del programa STAR que sirve como punto de entrada para gran parte de los servicios de VCBH.

El objetivo era proporcionar datos e información que contribuyan a mejorar el acceso a la atención de salud conductual para los residentes latinos en el condado de Ventura.



Metodología

Múltiples fuentes de datos/información:

STAR Mapeo de procesos de contactos de clientes y eficiencia del programa

- Estudio de tiempo del primer contacto con el tratamiento del cliente
- 91 Entrevistas con clientes para obtener comentarios, examinadas por la experiencia del cliente con STAR (por ejemplo, aceptadas en servicios con menos de 4 servicios; evaluadas sin servicios o referidas, etc.)
- Organizaciones basadas en la comunidad (CBO) y entrevistas con las partes interesadas para recopilar información sobre el proceso y los servicios de STAR
- Revisión de documentos de políticas de VCBH y otros documentos relacionados

Áreas de Oportunidad

Sobre la base de los resultados de la evaluación, se identifican las siguientes áreas de mejora*:

- Mejore la participación durante el proceso de clasificación y evaluación para clientes hispanos/latinos con dominio limitado del inglés.
- Aumentar la presencia de examinadores de español e idiomas indígenas, traductores/intérpretes, personal clínico y médicos para ayudar a reducir el potencial de retrasos en el servicio y la finalización del papeleo necesario.
- Mejorar las tasas de utilización del servicio para los clientes hispanos/latinos: El estudio encontró menos contactos de servicio en comparación con el grupo no hispano/latino.
- Reducir el tiempo de espera para el servicio clínico: Para todos los grupos de servicio, los períodos de espera promediaron un mes para ser visto por un terapeuta.

Evaluación de detección, triaje, evaluación y referencia (STAR) completada por Behavioral Assessment, Inc. 28 de mayo de 2021: recomendaciones y pasos de acción

Behavioral Assessment, Inc. (BAI) fue contratada para llevar a cabo una evaluación independiente del programa STAR que sirve como punto de entrada para gran parte de los servicios de VCBH.. El objetivo era proporcionar datos e información que contribuyan a mejorar el acceso a atención de salud conductual para residentes latinos en el condado de Ventura.

Recomendaciones de evaluación	Pasos de acción actuales y planificados de VCBH *Todas las áreas de enfoque están incluidas en el Plan Estratégico de VCBH
Capacitación en Servicio al Cliente / Relaciones	Acción prevista: Ofrecer capacitación especializada para el personal de servicio directo y administración de la oficina.
Acceso lingüístico mejorado	Estado actual: El personal de servicios comunitarios de Logrando Bienestar es 100% bilingüe o trilingüe, habla español, inglés y mixteco alto/bajo. Acción prevista: Aumentar los psiquiatras bilingües y las enfermeras practicantes. Mejorar el acceso a las pasantías como una vía para el reclutamiento de personal. Desarrollar medidas de satisfacción para los servicios de interpretación.
Racionalización del proceso de acceso (selección, programación, evaluación)	Estado actual: Los cambios operativos relacionados con COVID/telesalud han mostrado efectos prometedores en la eficiencia. STAR cumple con los objetivos de puntualidad; 1ª cita de evaluación ofrecida dentro de los 10 días posteriores a la solicitud). Más del 50% del personal de STAR & RISE es bilingüe, habla español e inglés.
Mejora de la facilidad de acceso (incorporación de servicios a la comunidad)	Estado actual: Trabajar para estandarizar la opción de telesalud para un acceso flexible a los servicios. Los servicios de detección y evaluación se llevan a las ubicaciones de las clínicas regionales, mejorando la puntualidad. Los equipos de Logrando Bienestar & RISE llevan la selección y la programación de citas a la comunidad. Implementación de Centros de Bienestar en asociación con VCOE en ocho campus de escuelas secundarias de VC para ayudar a mejorar la navegación del sistema de salud mental para los jóvenes.
Alcance comunitario ampliado	Estado actual: Colaboración continua con Gold Coast Health Care Plan y VCOE para aclarar cuándo y cómo acceder a los servicios de VCBH. Expansión continua de las redes sociales a través del sitio web de VCBH, Facebook, Instagram y WhatsApp.
Capacitación cultural del personal	Acción prevista: Establecer capacitación para aumentar la conciencia de las prácticas culturalmente informadas y basadas en la evidencia en línea con los principios de Diversidad, Equidad e Inclusión.
Alcance escolar ampliado y concientización de los miembros de la familia	Estado actual: Talleres de Logrando Bienestar para aumentar la conciencia de las familias sobre cuándo y cómo acceder a los servicios de salud mental. Trabajo clínico continuo, basado en la escuela, en asociación con 130 escuelas en todo VC que brindan servicios sociales y emocionales relacionados con la educación.
Navegación de seguimiento para personas referidas de VCBH	Estado actual: Coordinación continua con Beacon Health Options y otras organizaciones comunitarias para agilizar la conexión de las referencias a los servicios apropiados.

APPENDICES

- Script for Community Based in Spanish and English for 1st contact by email
- Script for STAR Client Survey in Spanish and English when calling client
- Script for Community Based in Spanish and English when calling client
- STAR Client Consent (English Only)
- STAR Client Final Survey Spanish and English
- STAR Final Community Based Survey Spanish and English

Participant Name: _____

Date: _____ Time: _____

Participant Contact Number/Email: _____

STAR EVALUATION PROJECT TELEPHONE/EMAIL 1st CONTACT SCRIPT- ENGLISH

Hello, my name is _____ and I am contacting you on behalf of Ventura County Behavioral Health. The purpose of my call/email is to ask for your participation in a brief survey.

VCBH has partnered with Behavioral Assessment Inc., an independent evaluation firm, to conduct a brief survey to better understand how Hispanic clients are being served by the VCBH STAR program. We are contacting community stakeholders to voluntarily participate in this survey.

The survey will take about 30 minutes and the questions are based on your knowledge/experiences with the STAR program. The information that you provide in the survey is strictly confidential and will NOT be shared with anyone except the evaluators.

When would be a good time and date to contact you? Please provide a phone number to reach you at.

Thank you for your time.

Participant Name: _____

Date: _____ Time: _____

Participant Contact Number/Email: _____

STAR EVALUATION PROJECT TELEPHONE/EMAIL 1st CONTACT SCRIPT-SPANISH

Hola, mi nombre _____ y estoy contactando a usted en nombre de Ventura County Behavioral Health. El propósito de mi correo electrónico es pedir su participación en una breve encuesta.

VCBH se ha asociado con Behavioral Assessment, Inc., una firma de evaluación independiente, para realizar una breve encuesta para entender mejor cómo los clientes hispanos están siendo atendidos por el programa VCBH STAR. Nos ponemos en contacto con las partes interesadas de la comunidad para participar voluntariamente en esta encuesta.

La encuesta tomará unos 15 minutos y las preguntas se basan en sus conocimientos/experiencias con el programa STAR. La información que usted proporcione en la encuesta es estrictamente confidencial y NO se compartirá con nadie excepto con los evaluadores.

¿Cuándo sería la mejor hora y fecha para contactarte? Proporcione un número de teléfono para comunicarse con usted.

Gracias por su tiempo.

STAR EVALUATION CLIENT SURVEY SCRIPT- ENGLISH

Hello, May I speak with _____

My name is _____ and I am calling on behalf of Ventura County Behavioral Health (VCBH) and BAI. Thank you for agreeing to take part in this important survey. The purpose of this survey is to get your feedback based on your experiences with the VCBH STAR program. The information you provide will help us understand how Hispanic clients are being served through the STAR program. The information that you provide in the survey is confidential and your identity will not be shared for any reason. The Survey will take 20 minutes and consists of several questions about your experiences with the STAR Program.

Because this interview will be recorded, we ask you to please speak slowly and clearly to assure we don't miss any of your opinions and suggestions.

Do you have any questions before we begin?

STAR EVALUATION CLIENT SURVEY SCRIPT-SPANISH

Hola, Puedo hablar con _____

Mi nombre es _____ y estoy llamando en nombre de Ventura County Behavioral Health VCBH y BAI.

Gracias por aceptar participar en esta importante encuesta. El propósito de esta encuesta es obtener sus comentarios basados en sus experiencias con el programa VCBH STAR. La información que nos proporcione nos ayudará a entender cómo se está sirviendo a los clientes Hispanos a través del programa STAR. La información que usted proporciona en la encuesta es confidencial y su identidad no se compartirá por ningún motivo.

La Encuesta tomará 20 minutos y consta de varias preguntas sobre sus experiencias con el Programa STAR.

Debido a que esta entrevista será grabada, le pedimos que por favor hable lenta y claramente para asegurar que no nos perdemos ninguna de sus opiniones y sugerencias.

¿Tienes alguna pregunta antes de empezar?

STAR EVALUATION COMMUNITY SURVEY SCRIPT- ENGLISH

Hello, May I speak with _____

My name is _____ and I am calling on behalf of Ventura County Behavioral Health (VCBH) and BAI. Thank you for agreeing to take part in this important survey. The purpose of this survey is to get your feedback based on your experiences with the VCBH STAR program. The information you provide will help us understand how Hispanic clients are being served through the STAR program. The information that you provide in the survey is confidential and your identity will not be shared for any reason. The Survey will take 20 minutes and consists of several questions about your experiences with the STAR Program.

Because this interview will be recorded, we ask you to please speak slowly and clearly to assure we don't miss any of your opinions and suggestions.

Do you have any questions before we begin?

STAR EVALUATION COMMUNITY SURVEY SCRIPT-SPANISH

Hola, Puedo hablar con _____

Mi nombre es _____ y estoy llamando en nombre de Ventura County Behavioral Health VCBH y BAI. Gracias por aceptar participar en esta importante encuesta. El propósito de esta encuesta es obtener sus comentarios basados en sus experiencias con el programa VCBH STAR. La información que nos proporcione nos ayudará a entender cómo se está sirviendo a los clientes Hispanos a través del programa STAR. La información que usted proporciona en la encuesta es confidencial y su identidad no se compartirá por ningún motivo.

La Encuesta tomará 20 minutos y consta de varias preguntas sobre sus experiencias con el Programa STAR. Debido a que esta entrevista será grabada, le pedimos que por favor hable lenta y claramente para asegurar que no nos perdemos ninguna de sus opiniones y sugerencias.

¿Tienes alguna pregunta antes de empezar?

Participant Name: _____

Date: _____

Participant Contact Number: _____

STAR EVALUATION PROJECT TELEPHONE CONSENT

Hello, my name is _____ and I am calling on behalf of VCBH. The purpose of my call is to ask for your participation in a brief survey. VCBH has partnered with Behavioral Assessment Inc., an independent evaluation firm, to conduct a brief survey to better understand how Hispanic clients are being served by the VCBH STAR program. We are contacting clients who have received some services from VCBH STAR to voluntarily participate in this survey. The survey will take about 30 minutes and the questions are based on your experiences with the STAR program. The information that you provide in the survey is strictly confidential and will NOT be shared with anyone except the evaluators. Your participation will not affect the services you are currently receiving through VCBH or any other service you might receive in the future.

If you **agree and consent to participate**, we will provide BAI with your telephone number. A BAI team member will be contacting you to conduct the survey. Do you have any questions?

Do you agree to participate?

Yes, I Consent to participate in the survey

OR

Refused to participate



Ventura County Behavioral Health (VCBH)
Screening, Triage, Assessment, and Referral (STAR)
EVALUATION SURVEY

Date: _____

Interviewer: _____

Demographic Questions

Gender/Orientation: Female Male LGBTQ Other _____

How old are you? _____

What is your Ethnic Background? Central American Cuban Dominican Mexican Mexican American Mixteco Puerto Rican South American Other (Please specify): _____

Were you born in the US? Yes ____ No _____ (if no Please specify): _____

What is your race? White Black/African American Asian Native Hawaiian or other Pacific Islander Alaska Native American Indian Other: _____

What is the primary language you use at home? _____

What is your preferred language? _____

Did you seek services for yourself or a family member? Family Member Who? _____ Self

1. What was the primary reason that you sought mental health services through VCBH? (Mark one)

- I was experiencing some emotional distress.
- Someone else recommended that I come in.
- I was in crisis.
- I came in against my will.
- My child or other family member needed help.

2. How did you get a referral to the STAR Program? From:

- A Friend
- Access/RISE
- Physician
- Logrando Bienestar staff
- School

Other: _____

3. If you referred yourself to STAR, how many total phone call attempts to Ventura County Behavioral Health (VCBH) STAR did you make before you spoke to someone? _____.
4. How many total phone calls to VCBH STAR did you make or receive before you were scheduled for the assessment appointment? _____.
5. When you called STAR to make an appointment, were you able to speak to someone in your preferred language? Yes No N/A
6. After your first screening call to STAR, did you receive an appointment for an assessment with the time and location within: (please check one)
 - 2 – 5 days
 - 6 – 9 days
 - 10 – 21 days
 - Over 3 weeks
 - I did not receive an appointment.
7. Following the completion of your assessment, how soon was your first appointment in the clinic to see a Therapist/ Case Manager? (please check one)
 - Within one week
 - Within two weeks
 - Within three weeks
 - Over one month
 - Over two months
 - Over three months
 - N/A
8. Following the completion of your assessment, how soon was your first appointment to see a Psychiatrist? (please check one)
 - Within one week
 - Within two weeks
 - Within three weeks
 - Over one month
 - Over two months
 - Over three months
 - N/A

How much do you agree or disagree with the following statements? (please check one)

9. I understood the STAR referral and assessment process and what to expect after my first contact to receive services.
 - Strongly Agree Agree Disagree Strongly Disagree Neither Agree nor Disagree

10. My first appointment for the assessment was in a time frame that met my needs.

Strongly Agree Agree Disagree Strongly Disagree Neither Agree nor Disagree

11. My first appointment for therapy or psychiatrist visit was in a time frame that met my needs.

Strongly Agree Agree Disagree Strongly Disagree Neither Agree nor Disagree

12. I was satisfied with the phone or in person screening services that I received when I first contacted STAR.

Strongly Agree Agree Disagree Strongly Disagree Neither Agree nor Disagree

13. I was satisfied with the in-person assessment services that I received through STAR.

Strongly Agree Agree Disagree Strongly Disagree Neither Agree nor Disagree

14. Staff/therapists/psychiatrists were sensitive to my cultural/ethnic background (race, language, etc.).

Strongly Agree Agree Disagree Strongly Disagree Neither Agree nor Disagree

15. Did any of the following barriers interfere with your ability to receive a STAR assessment?
Please listen as I read each option, and we can check any of these that apply:

- I did not understand how the assessment process worked, was that a barrier for you?
- I did not receive an appointment to the assessment clinic; was that a barrier for you?
- Limited bilingual services were available at the time of my assessment; was that a barrier for you?
- I had difficulty finding transportation or difficulty with transportation costs; was that a barrier for you?
- Hours of services that were available did not meet my needs; was that a barrier for you?
- Service location for the assessment was too far; was that a barrier for you?
- The wait was too long; was that a barrier for you?

Now I am going to ask you a few more questions, where you are free to give your own opinion:

16. How would you describe your first phone contact with VCBH/STAR?

17. What did you understand about the STAR referral process when you first requested services?

18. What did the STAR phone screener do to help you receive services?

19. What would help to make it easier for Hispanic/Latino people to receive services at VCBH?

20. If you needed, was a Spanish speaking screener available when you had your first contact with STAR?
(if no skip to question 22)

21. If you answered “yes” to question 20, what was your experience working with Spanish interpreter?
22. From the time of your first contact with STAR, were you satisfied with the time period between your first contact, receiving an assessment, and getting an appointment with a counselor or a doctor? Did the process go smoothly, please describe?
23. How would you describe your experience with STAR assessment staff?
24. Do you feel the STAR staff understood your problems? Please explain:
25. If you had any mental health related issues in the future, would you go back to STAR?
26. Based on all your experiences that you have shared with me about STAR, do you have any suggestions for improving the STAR Program for Hispanic/Latinos?
27. Since the time of your VCBH STAR initial screening contact have you received any services outside of VCBH? And if yes, which ones: _____

GROUP A QUESTIONS ONLY:

- A. After your VCBH case was open, what were the reasons that you or your family member did not follow through with your appointment for the assessment or to see a counselor/case manager or psychiatrist?

GROUP B QUESTIONS ONLY:

- B. In your opinion, why were you or your family member not offered any services through STAR even though you were referred by an outside clinic?

GROUP C QUESTIONS ONLY:

- C. After your clinical assessment through STAR, why did you or your family member choose not to receive counseling, therapy, or psychiatric treatment?

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION IN COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE



Ventura County Behavioral Health (VCBH)
Examen, Triage, Evaluación y Referencia (STAR)
ENCUESTA DE EVALUACIÓN

Fecha: _____

Entrevistador: _____

Preguntas demográficas

Género/ Orientación: Femenino Masculino LGBTQ Otro _____

¿Cuántos años tienes? _____

¿Cuál es su origen étnico?: Centroamericano/a cubano/a Dominicano/a Mejicano/a
 Mejicanoamericano/a Mixteco/a Puertorriqueño/a Sudamericano/a Otros (Especificar):

¿Naciste en EE.UU.? Sí _____ No _____ (Si su respuesta es negativa, por favor, especifique): _____

¿Cuál es su raza? Blanco/a Negro/a/Afroamericano/a Asiático/a Nativo Hawaiano/a u otro Isla del Pacífico Nativo de Alaska Indígena Americano/a Otro: _____

¿Cuál es el idioma que más usas en tu casa? _____

¿Cuál es su idioma preferido? _____

¿Usted buscó servicios para usted o un miembro de su familia? Miembro de la familia , Quien? _____
 Amigo/a Para mi

28. ¿Cuál fue la razón principal por la que buscó servicios de salud mental a través de VCBH? (Marque uno)

- Estaba sintiendo un poco de angustia emocional.
- Alguien más me recomendó que viniera
- Yo estaba en crisis.
- Vine en contra de mi voluntad.
- Mi hijo u otro miembro de la familia necesitaba ayuda.

29. ¿Cómo obtuvo una referencia al Programa STAR?

- De un amigo
- De Access/RISE
- De un Médico
- De personal de Logrando Bienestar

De la Escuela

Otro: _____

30. Si usted mismo se refirió a STAR, ¿cuántas llamadas telefónicas tuvo que hacer en total a Ventura County Behavioral Health (VCBH) STAR antes de hablar con alguien? _____.

31. ¿Cuántas llamadas telefónicas en total a VCBH STAR hizo o recibió antes de que se le programara para la cita de evaluación? _____.

32. Cuando llamó a STAR para hacer una cita, ¿pudo hablar con alguien en su idioma preferido?

Sí No N/A

33. Después de su primera llamada de selección a STAR, recibió una cita para una evaluación con la hora y el lugar dentro de:

2 – 5 días

6 – 9 días

10 – 21 días

Más de 3 semanas

No recibí una cita.

34. Después de completar su evaluación, ¿qué tan pronto fue su primera cita en la clínica para ver a un Terapeuta/ Gerente de casos? (Marque uno)

Dentro de una semana

Dentro de dos semanas

En tres semanas

Más de un mes

Más de dos meses

Más de tres meses

N/A

35. Después de completar su evaluación, ¿qué tan pronto fue su primera cita para ver a un psiquiatra? (Marque uno)

En una semana

En dos semanas

En tres semanas

Más de un mes

Más de dos meses

Más de tres meses

N/A

¿Cuánto está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes declaraciones?

36. Entendí el proceso de referencia y evaluación de STAR y qué lo podría esperar después de mi primer contacto para recibir servicios.

- Fuertemente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Fuertemente en desacuerdo
 No estoy de acuerdo ni en desacuerdo

37. Mi primera cita para la evaluación fue en un plazo que satisfizo mis necesidades.

- Fuertemente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Fuertemente en desacuerdo
 No estoy de acuerdo ni en desacuerdo

11. Mi primera cita para terapia o visita al psiquiatra fue en un plazo que satisfizo mis necesidades.

- Fuertemente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Fuertemente en desacuerdo
 No estoy de acuerdo ni en desacuerdo

12. Yo estaba satisfecho con el servicio de selección por teléfono o en persona que recibí cuando me puse en contacto con STAR por primera vez.

- Fuertemente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Fuertemente en desacuerdo
 No estoy de acuerdo ni en desacuerdo

13. Yo estaba satisfecho con los servicios de evaluación en persona que recibí a través de STAR

- Fuertemente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Fuertemente en desacuerdo
 No estoy de acuerdo ni en desacuerdo

14. El personal/terapeutas/psiquiatras eran sensibles a mi origen cultural/étnico (raza, idioma, etc.).

- Fuertemente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Fuertemente en desacuerdo
 No estoy de acuerdo ni en desacuerdo

15. ¿Alguna de las siguientes barreras interfirió con su capacidad para recibir una evaluación de STAR?

Por favor, escuche mientras leo cada opción, y podemos comprobar cualquiera de estas que se aplican:

- Yo no entendí cómo funcionaba el proceso de evaluación. ¿Fue eso una barrera para usted?
 Yo no recibí una cita para evaluación en la clínica. ¿Fue eso una barrera para usted?
 Los servicios bilingües eran limitados en el día de su evaluación. ¿Fue eso una barrera para usted?
 Yo tuve dificultades con los costos o acceso al transporte. ¿Fue eso una barrera para usted?
 Las horas de servicio que estaban disponibles no satisfacían mis necesidades.
¿Fue eso una barrera para usted?
 El lugar donde están localizado el servicio está muy lejos. ¿Fue eso una barrera para usted?
 La espera fue demasiado larga. ¿Fue eso una barrera para usted?

Ahora voy a hacerles unas preguntas más, donde es libre de dar su propia opinión:

16. ¿Cómo describiría usted su primer contacto telefónico con VCBH/STAR?

17. ¿Qué entendió sobre el proceso de referencia de STAR cuando llamó por primera vez?

18. ¿Qué hizo el personal de selección telefónico de STAR para ayudarle a recibir servicios?

19. ¿Qué ayudaría a facilitar que las personas Hispanos/Latinos reciban servicios de VCBH?

20. Si fuera necesario, ¿había un intérprete disponible cuando tuvo su primer contacto con STARS?
(si no, se pasa a la pregunta 22)
21. Si respondiste "Sí" a la pregunta 20, ¿cuál fue su experiencia trabajando con el intérprete que habla español o Mixteco?
22. Desde el momento de su primer contacto con STAR, ¿estaba satisfecho con el período de tiempo entre su primer contacto, recibir una evaluación, y obtener una cita con un consejero o médico;
¿El proceso transcurrió sin problemas? Por favor describa:
23. ¿Cómo describiría su experiencia con el personal de evaluación de STAR?
24. ¿Siente que el personal de STAR entendió sus problemas? Por favor explique:
25. Si tuviera algún problema relacionado con la salud mental en el futuro, ¿volvería a STAR?
26. Basado en todas sus experiencias que has compartido conmigo sobre STAR,
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el Programa STAR para Hispanos o Latinos?
27. Desde el momento de su contacto de detección inicial VCBH STAR, ¿Ha recibido algún servicio fuera de VCBH?
Y en caso afirmativo, cuáles?: _____

GROUP A QUESTIONS ONLY:

- A. Después de que su caso VCBH fue abierto, ¿cuáles fueron las razones por las que usted o su familiar no siguieron con su cita para la evaluación o para ver a un consejero/administrador de casos o psiquiatra?

GROUP B QUESTIONS ONLY:

- A. En su opinión, ¿por qué usted o su familiar no se les ofreció ningún servicio a través de STAR a pesar de que fue referido por una clínica externa?

GROUP C QUESTIONS ONLY:

- A. Después de su evaluación clínica a través de STAR, ¿por qué usted o su familiar eligieron no recibir asesoramiento, terapia o tratamiento psiquiátrico?

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN PARA COMPLETAR ESTE CUESTIONARIO



Group F. VCBH Evaluation Interview for Community Stakeholders/CBOs

Demographic Questions

What is your position or title? _____

What is your Gender or Sexual Orientation: Female Male LGBTQ Other _____

What is your age? _____

What is your race? White Black/African American Asian Native Hawaiian or other Pacific Islander Alaska Native American Indian Other: _____

What is your Ethnic Background? Not Hispanic or Latino Cuban Hispanic or Latino

- 1) What do you know about the VCBH STAR services? (What is the purpose of STAR?)
- 2) Have you had interactions with VCBH STAR services? If yes, describe your interaction.
- 3) What have you heard from community members or clients about the quality of the STAR services?
- 4) In your opinion, how do STAR services help Hispanic people get into treatment?
- 5) Have you heard about any barriers to receiving screening, triage or referral services through STAR among Hispanic consumers?
- 6) Based on feedback that you have received from the community or from clients of STAR, what recommendations do you have to improve the STAR system for Hispanics?
- 7) In your opinion are the STAR services culturally competent? What would make the services more culturally responsive?
- 8) If Spanish is required, is there a staff member routinely available that is bilingual? If not, what happens?
- 9) When was the last time you used STAR services?

10) Based on your experience or knowledge about STAR, please rate the quality of the following:		Needs Major Improvement	Poor	Good	Very Good
		1	2	3	4
1.	Staffing				

2.	Community Outreach and Marketing of STAR to the Hispanic community				
3.	Schedule and times available for client services				
4.	Availability of Weekend Hours				
5.	Commute time for clients				
6.	Waiting time for clients				
7.	Cultural and language competence				
8.	Overall quality of the STAR process for Hispanic clients				
9.	Hours of operation 8:00 AM to 5:00 PM, Mon- Friday.				
10.	Hours for Assessment: earliest starting at 8:00 AM & last starting at 2:30 PM.				
11.	Timeliness of Communication (return calls, schedule appointments)				
12.	Knowledge of Latino community such as immigration issues and trauma.				
13.	Time from Assessment to first clinical appointment				

11) Do you have any additional comments or suggestions regarding the VCBH STAR Program?



Group F. VCBH Evaluation Interview for Community Stakeholders/CBOs

Preguntas Demográficas

¿Cuál es su posición o título? _____

¿Cuál es su Género o Orientación sexual?: Femenino Masculino LGBTQ Otro _____

¿Cuál es su edad? _____

¿Cuál es su raza? Blanco/a Negro/a/Afroamericano/a Asiático/a Nativo Hawaiano/a u otro Isla del Pacífico Nativo de Alaska Indígena Americano/a Otro: _____

¿Cuál es su origen étnico?: No Hispano o Latino Hispano o Latino

- 10) ¿Qué sabes de los servicios VCBH STAR? (¿Cuál es el propósito de STAR?)
- 11) ¿Ha tenido interacciones con los servicios de VCBH STAR? En caso afirmativo, describa su interacción.
- 12) ¿Qué ha escuchado de los miembros de la comunidad o clientes sobre la calidad de los servicios STAR?
- 13) En su opinión, ¿cómo ayudan los servicios STAR a los hispanos a recibir tratamiento?
- 14) ¿Ha oído hablar de alguna barrera para recibir servicios de detección, triaje o derivación a través de STAR entre los consumidores hispanos?
- 15) Basándose en los comentarios que ha recibido de la comunidad o de clientes de STAR, ¿qué recomendaciones tiene para mejorar el sistema STAR para los hispanos?
- 16) En su opinión, ¿los servicios STAR son culturalmente competentes? ¿Qué haría que los servicios respondieran más culturalmente?
- 17) Si se requiere español, ¿hay un miembro del personal disponible rutinariamente que sea bilingüe?
- 18) ¿Cuándo fue la última vez que usaste los servicios STAR?

10) Based on your experience or knowledge about STAR, please rate the quality of the following:		Necesita una mejora importante 1	Pobre 2	Bien 3	Muy Bien 4
1.	Personal				
2.	Alcance comercialización comunitaria de STAR a la comunidad Hispana				

3.	Horario y horarios disponibles para los servicios al cliente				
4.	Disponibilidad del horario de fin de semana				
5.	Tiempo de viaje para los clientes				
6.	Tiempo de espera para los clientes				
7.	Competencia cultural y lingüística				
8.	Calidad general del proceso STAR para clientes hispanos				
9.	Horario de operación de 8:00 AM a 5:00 PM, de Lunes a Viernes.				
10.	Horario para evaluación: más temprano a partir de las 8:00 AM y último a partir de las 2:30 PM.				
11.	Puntualidad de la comunicación (llamadas de devolución, agenda de citas)				
12.	Conocimiento de la comunidad latina como problemas de inmigrante y trauma.				
13.	Tiempo desde la evaluación hasta la primera cita clínica				

11) ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional con respecto al Programa VCBH STAR?

Salud conductual del condado de Ventura

Carta de la Junta Resumen de los contratos para noviembre de 2021

Board Date	Contractor	Amount	Term	Description
11/9/2021	Autoridad de Servicios de Salud Mental de California	\$0	Del 26 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2024	<p>Primera Enmienda al Acuerdo de Participación para el Proyecto de Innovación de Asociaciones de Servicio Completo multicondado del Tercer Sector con la Autoridad de Servicios de Salud Mental de California (CalMHSA). Desde la creación de la Ley de Servicios de Salud Mental (MHSA) en 2004, California ha logrado avances significativos en la mejora de las vidas de los más necesitados en todo el estado. Los programas de Asociaciones de Servicio Completo (FSP, por sus susmos) apoyan a las personas con las necesidades de salud mental más graves y, a menudo, concurrentes. Estos programas FSP financiados por MHSA están diseñados para aplicar un enfoque de "lo que sea necesario" para servir y asociarse con personas que viven con enfermedades mentales graves. Si bien los programas MHSA-FSP del estado promueven un enfoque flexible de "lo que sea necesario" para servir a las personas con las necesidades de salud mental más graves, la flexibilidad inherente a un programa FSP ha obstaculizado el desarrollo de comparaciones significativas del condado para fines de evaluación. En respuesta a la necesidad de consenso del condado sobre la elegibilidad del FSP, los elementos del programa y las medidas de desempeño, VCBH buscó y recibió la aprobación de la Junta el 10 de marzo de 2020 del Plan de Trabajo de Innovación FSP Multi-Condado del año fiscal 19-20 al FY 23-24. Este plan de trabajo creó una colaboración compuesta por seis condados (Fresno, Sacramento, San Bernardino, San Mateo, Siskiyou y Ventura) cuyo objetivo es trabajar juntos para desarrollar un modelo basado en el rendimiento para la recopilación de datos de FSP, la utilización de servicios y la evaluación de resultados. Con la aprobación de la Junta el 21 de julio de 2020, VCBH ejecutó el Acuerdo de Participación con CalMHSA para el Proyecto de Innovación FSP Multi-Condado del Tercer Sector. A través de este Acuerdo de Participación, CalMHSA proporciona supervisión administrativa y fiscal para este Proyecto de Innovación FSP y contrató a Third Sector, una organización sin fines de lucro, para servir como contratista principal que ayuda a la colaboración de los condados en la creación de un FSP basado en datos que utiliza datos para diseñar, implementar y administrar mejor los servicios de FSP en varios grupos de edad y poblaciones. con el objetivo final de comprender mejor los resultados importantes del cliente y trabajar continuamente para mejorarlos. La Primera Enmienda extiende el Acuerdo con CalMHSA hasta el final del plazo del proyecto y permite a VCBH y CalMHSA continuar trabajando juntos para lograr los objetivos del proyecto. La fuente de financiamiento es la Proposición 63 de la Ley de Servicios de Salud Mental (MHSA).</p>

Salud conductual del condado de Ventura
 Carta de la Junta Resumen de contratos para diciembre de 2021

Fecha de la Junta	Contratista	Importe	Término	Descripción
12/14/2021	Departamento de Servicios de Atención Médica de California	\$633,390	Del 15 de septiembre de 2021 al 30 de junio de 2025	Subvención del Programa de Unidades Móviles de Atención de Crisis (CCMU) del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS). VCBH presentó una solicitud al DHCS por un monto de \$ 1,000,000 para expandir su Equipo de Crisis existente para establecer el Equipo de Respuesta Rápida Juvenil en Edad de Transición (TAY-RRT). La VCBH presentó un presupuesto revisado al DHCS por valor de 633.390 dólares de conformidad con las necesidades actualizadas del DHCS. El TAY-RRT es el segundo equipo móvil de respuesta a crisis del Condado que se especializa en responder a crisis que involucran a TAY. El TAY-RRT proporciona a TAY (de 16 a 25 años) servicios de intervención de crisis apropiados para la edad para emergencias de salud mental. El equipo opera de lunes a viernes (de 8 a.m. a 6 p.m.) y atiende a jóvenes y adultos jóvenes en todo el condado de Ventura. El equipo experimentado y capacitado, un clínico de salud conductual, un coordinador de servicios comunitarios y un especialista en pares, evalúa y responde en consecuencia, según lo indicado clínicamente, a TAY que experimenta crisis de salud mental. Para llevar a cabo las actividades financiadas por la subvención, VCBH debe contratar los siguientes tres (3) puestos: (1) Clínico de Salud conductual, (2) Coordinador de Servicios Comunitarios y (3) Especialista en Pares. El acuerdo de subvención para estos servicios propuestos está pendiente de DHCS, sin embargo, una vez que se reciba, será revisado y aprobado por el Abogado del Condado antes de la ejecución del Director de VCBH. La fuente de financiamiento para estos servicios es el Programa de Infraestructura Continua de Salud conductual (BHCIP), la Ley de Asignaciones de Respuesta y Alivio al Coronavirus (CRRSAA), la Participación Financiera Federal (FFP) de Short-Doyle Medi-Cal (SD / MC) y los fondos de la Ley de Servicios de Salud Mental (MHSA) de la Proposición 63.
12/14/2021	De niños a niños	\$256,272	Del 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022	Acuerdo del Programa de Tratamiento Residencial a Corto Plazo de Niños a Niños (STRTP). El Continuum of Care Reform (CCR), promulgado en enero de 2017 como AB403, buscó transformar el cuidado de crianza en California al fortalecer y elevar el cuidado basado en la familia. Como parte de CCR, los hogares grupales son reemplazados por Programas Terapéuticos Residenciales a Corto Plazo (STRTP) destinados a servir a niños y jóvenes cuyos comportamientos desafiantes y necesidades emocionales y de desarrollo significativas crearon barreras para la colocación en el cuidado basado en la familia. La categoría de licencia STRTP requiere que los proveedores obtengan acreditación nacional, cumplan con los estándares de salud mental de DHCS, obtengan un contrato con un Plan de Salud Mental del Condado (MHP) e implementen atención informada sobre el trauma. Kids to Kids ofrece un programa integrado de cuidados intensivos especializados y supervisión, servicios de apoyo de transición, servicios especializados de salud mental, atención informada sobre el trauma, tratamiento de salud mental culturalmente relevante y atención y supervisión a corto plazo las 24 horas a niños en dos instalaciones de 6 camas para un total de 12 camas. Este acuerdo es por un plazo de seis meses para cubrir los servicios de salud mental especializados para pacientes ambulatorios. Se financia con fondos SD/MC FFP y Realineación.
12/14/2021	Netsmart Technologies, Inc.	\$10,226,851	Del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2026	Netsmart Technologies, Inc. (Netsmart) 1ª Enmienda. Netsmart proporciona el sistema de Registro Electrónico de Salud (EHR) de VCBH, también conocido como Avatar. VCBH ha contratado a Netsmart durante varios años para ayudar a cumplir con los requisitos federales y estatales de un sistema de EHR. El EHR es la base de una infraestructura de sistemas integrados que proporciona un recurso de información seguro, en tiempo real, en el punto de atención y centrado en el cliente para los proveedores de servicios. La implementación inicial se centró en la gestión de la práctica, incluida la demografía del cliente, las admisiones, el diagnóstico, los servicios y el alta. El acuerdo actual de cinco años con Netsmart cubre la expansión de los servicios en las áreas de interoperabilidad segura que cumple con HIPAA entre otros socios comerciales y de atención médica, servicios directos al cliente utilizando el acceso web al portal del cliente y la expansión planificada continua del personal. La versión inicial contenía suficientes licencias para ser utilizadas por 50 empleados de VCBH, principalmente personal de recepción y administradores de clínicas. Hoy en día, hay más de 900 usuarios de Avatar. Los médicos, los médicos y los analistas de calidad ahora también usan Avatar, realizando operaciones adicionales como la recopilación de datos clínicos, la administración de medicamentos, el escaneo y la visualización de documentos, la gestión de resultados, el análisis de investigación y la administración de pedidos de laboratorio. La Primera Enmienda al Acuerdo para el año fiscal 2021-26 con Netsmart revisa el Acuerdo para proporcionar: (1) licencias y mantenimiento adicionales de Avatar RADplus (100 usuarios), (2) contenido de diagnóstico a pedido, (3) licencias de prescriptor de OrderConnect (10) y (4) alojamiento de Avatar con recuperación ante desastres y recuperación de desastres de alojamiento perceptivo. Estos servicios son necesarios para apoyar la expansión de la comunidad de usuarios de EHR a medida que más de nuestros socios comerciales contratados eligen adoptar nuestro sistema Netsmart Avatar como su propio EHR clínico. Las revisiones aumentarán el monto máximo del contrato de un total de \$ 9,583,535 a \$ 10,226,851 (un aumento de \$ 643,316), y los servicios relacionados con este aumento entrarán en vigencia el 1 de enero de 2022. La cuantía del Acuerdo se asignará de la siguiente manera: Año 1 : 2.263.498 dólares; Año 2: 1.867.583 dólares; Año 3 : \$1,970,836; Año 4 - \$2,010,841; Año 5 - \$2,114,093. Este Acuerdo está financiado con SD/MC FFP, 2011 Realignment (Trust N520-719C), Proposition 63 MHSA, y Drug Medi-Cal (DMC) FFP funding.

Fecha de la Junta	Contratista	Importe	Término	Descripción
12/14/2021	de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California	N/A	N/A	<p>California Department of Housing and Community Development (HCD) No Place Like Home (NPLH) Round 4 Competitive Funding Application. Todos los condados en todo el estado pueden competir por préstamos posteriores a la construcción para desarrollar viviendas de apoyo permanentes para personas sin hogar de muy bajos ingresos que también tienen una enfermedad mental grave. Como solicitantes elegibles, todos los condados pueden solicitar solos u optar por solicitar fondos de NPLH con patrocinadores de desarrollo de cosolicitantes para fondos de NPLH. Cuando los condados soliciten fondos de NPLH con patrocinadores de desarrollo cosolicitantes, los fondos se pagarán directamente al patrocinador de desarrollo y se pueden usar para adquirir, diseñar, construir, rehabilitar o preservar un mínimo de cinco (5) unidades de vivienda de apoyo permanente y un máximo del 49% del total de unidades dentro de un proyecto propuesto. La mayoría de las unidades que se construirán en los proyectos de NPLH no están restringidas a residentes sin hogar y con enfermedades mentales y se consideran simplemente viviendas asequibles. Además, los patrocinadores del desarrollo son responsables de supervisar todas las operaciones regulatorias y de administración de propiedades en los proyectos NPLH y de mantener las propiedades durante 55 años. De conformidad con la legislación de NPLH, VCBH proporcionará servicios de apoyo de salud mental a los inquilinos clientes de NPLH por hasta 20 años. VCBH presentó solicitudes del programa NPLH de la Ronda 1 a Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD) en enero de 2019, y las solicitudes del programa NPLH de la Ronda 2 en enero de 2020, y las solicitudes del programa NPLH de la Ronda 3 en enero de 2021. VCBH ahora está presentando solicitudes del programa NPLH de la Ronda 4 para tres proyectos para un total de 180 unidades, de las cuales 69 son unidades NPLH. Estas solicitudes vencen el 19 de enero de 2022. Esto se financia con fondos de NPLH.</p>