

INFORME DE  
**2016**

A NUESTRAS  
COMUNIDADES



*Brenda Baumeister, MD, Pediatría*

# METAS ESTRATÉGICAS

Comunidad  
Experiencia  
Crecimiento  
Calidad  
Sostenibilidad  
Personal

## EQUIPO EJECUTIVO

**David Olson**  
*Jefe Ejecutivo*

**Carol Diede**  
*Jefa de Operaciones*

**Mike Romine**  
*Jefe de Finanzas*

**Dr. Malcolm Butler**  
*Jefe Médico*

**Danielle Noell**  
*Directora de Calidad y Acreditación*

**Andrew Stewart**  
*Director de Planificación y  
Operaciones de la Clínica Dental*

## CONSEJO de DIRECTORES

**Joan Alway**, *Presidenta*

**Erin Tofte-Nordvik**, *Vice-Presidenta*

**Teresa Zepeda**, *Secretaria*

**Rich Watson**, *Tesorero*

**Ruth Cabrera de Alpire**

**Joanne Hill**

**Shaun Koos**

**Loly Larson**

**Robert Scott, Jr.**

**Kristina Stepper**

## MISIÓN y VISIÓN

Proporcionar acceso a mejores servicios de salud y bienestar con compasión y respeto para todos.

Creemos en la incansable búsqueda de la excelencia. Nuestra visión es ser el líder regional en la prestación de un hogar de atención a la salud de alta calidad y sostenible en un entorno de enseñanza en crecimiento.



## CARTA del CEO

**En julio de 2016, tuve el privilegio de aceptar el principal puesto de liderazgo en esta fantástica organización.**

Ha sido un honor unirme a este equipo dedicado, que proporciona acceso a un mejor servicio de salud y bienestar con compasión y respeto por todos. Si bien esta organización ha crecido en tamaño, ha evolucionado en alcance y se ha adaptado con nuevas líneas de servicio, **una cosa permaneció constante: nuestro compromiso de servir a todos.** Tengan por seguro, a medida que nuevos líderes asumen el mando, nuestro compromiso con la misión de CVCH permanece constante.

### En 2016, nosotros:

- **Empezamos a construir una nueva clínica** en Chelan. Una vez completada, este nuevo centro atenderá deficiencias críticas que existen en nuestro centro actual, lo que permitirá un mayor acceso a servicios de atención primaria para un total estimado de 1800 pacientes nuevos.
- **Abrimos un nuevo sitio de servicio** en el campus de Wenatchee Valley College. Al proporcionar una clínica de atención médica accesible para los estudiantes y el personal en el campus, hemos eliminado barreras a la atención, lo que resultó en mayores servicios preventivos y tratamiento más inmediato.
- **Contratamos cinco médicos nuevos**, un asistente médico, tres dentistas, un higienista dental y tres terapeutas conductuales. Estas inversiones en el personal proporcionarán un mejor acceso a los servicios médicos, dentales y de salud de la conducta.
- **Ampliamos el alcance de nuestros servicios** odontológicos de tratar principalmente a niños y brindar servicios también a los adultos en toda la comunidad. La demanda de atención dental para adultos sin seguro es inmensa, y esta expansión de la línea de servicio es otro ejemplo de la forma en la que nuestro Consejo y Equipo Directivo responden a las necesidades de nuestras comunidades.
- **Tuvimos un año financiero muy fuerte** que nos ha permitido reinvertir en nuestras instalaciones, nuestra gente y nuestras comunidades.

**No estamos simplemente creciendo por crecer;** estos cambios son el resultado de nuestra misión de proporcionar un mayor acceso para **TODOS**. Nuestro Consejo y Equipo Directivo están comprometidos a desarrollar, mantener y cultivar relaciones que nos permitan continuar entendiendo las necesidades de nuestras comunidades y reaccionar con determinación en aquellas áreas donde no se están cubriendo las necesidades.

**Aceptar lo desconocido y comenzar en un nuevo recorrido** puede provocar mucha incertidumbre. Algunas organizaciones pueden incluso encontrarlo desestabilizador. Se ha demostrado claramente que esto no es así para esta organización. Los líderes, proveedores y empleados de Columbia Valley Community Health han demostrado una enorme resiliencia, iniciativa y la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones. Estos atributos le permitirán a CVCH no solo sobrevivir a estos tiempos tan cambiantes sino a crecer en ellos.

**Me enorgullece ser una parte de esta organización** que mira al futuro y estoy ansioso de ver lo que mi equipo logrará a medida que continuamos nuestra búsqueda incesante de la excelencia.

¡Gracias por su confianza!

Cordialmente,

David Olson, CEO





Erich Jurges, DDS, Dentales

“ **Me gustó que el dentista se tomó su tiempo** ”

con el examen de mi hijo. También me gustó que el dentista se tomó el tiempo después para hablar con nosotros sobre el desarrollo de sus dientes.

*~ Paciente de la clínica dental de CVCH, octubre de 2016*

# COMUNIDAD

Hemos tenido una relación duradera con Wenatchee Valley College. Durante más de una década, hemos mantenido una sociedad con ellos para ayudar en la capacitación de las generaciones futuras de profesionales de atención a la salud. Ofrecemos rotaciones para su programa de tecnología radiológica y su programa de enfermería, los cuales incluyen asistentes de enfermería y asistentes médicos.

**En noviembre de 2016**, llevamos esta sociedad un paso más allá y comenzamos a ofrecer servicios médicos en el campus para el cuerpo estudiantil y los empleados de la universidad. Esta nueva clínica de salud es atendida tres días a la semana por un profesional de enfermería especializado en atención familiar y un asistente médico. Entendemos que muchos estudiantes están ocupados tratando de cumplir con sus responsabilidades laborales y estudiantiles, y que acercarles los servicios de salud puede dar como resultado vidas más sanas. Cuando los estudiantes son más sanos, sus amigos y familias permanecen más sanos y toda la comunidad se beneficia.





# SATISFACTION del PACIENTE



"El personal es amable y muy agradable. Me gusta el ambiente, las recepcionistas y asistentes. Me gusta el hecho de que el lugar estaba abierto cuando necesitaba atención y fue fácil llegar."

*Paciente de la clínica médica de CVCH,  
noviembre de 2016*

Aumento del  
**29.7%**  
en las puntuaciones  
de Satisfacción  
del Paciente de  
2013 a 2016.

% EXCELENTE

AÑO

51.1

2013

57.6

2014

61.5

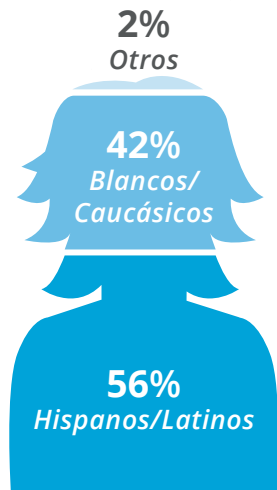
2015

66.3

2016

# DATOS DEMOGRAPHICOS

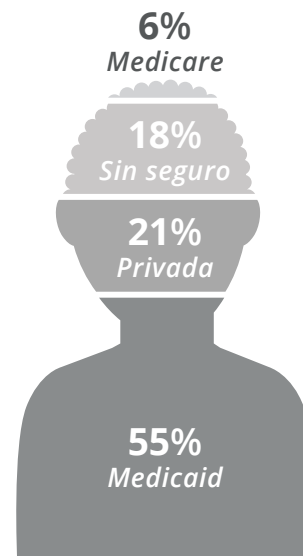
## del PACIENTE



DIVERSIDAD DE  
PACIENTES



INGRESOS DE LOS PACIENTES SEGÚN  
EL NIVEL FEDERAL DE POBREZA



TIPO DE COBERTURA DE  
SEGURO



*Caleb Ambrose, PA-C*

*Alicia Kelso, ARNP, CNM*

*Casey Wyatt, PA-C*

“ **Nuestro CEO y el Equipo Directivo son de primera categoría** y nos han colocado bien para el crecimiento futuro. Estoy orgulloso de decir que trabajo en CVCH. ”

*~ Encuesta de Participación del Empleado de CVHC, octubre de 2016*





**9,106**  
Trabajadores  
agrícolas  
migrantes/de  
temporada

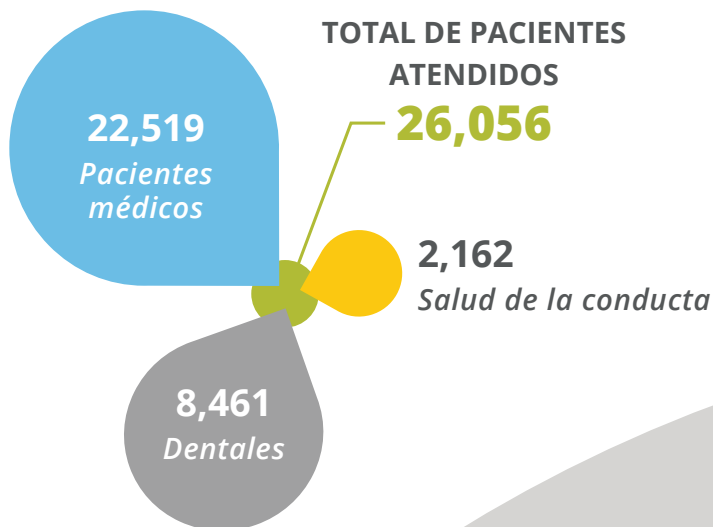


**10,246**  
Atendidos mejor  
en un idioma  
diferente del  
inglés



**108,012**  
**TOTAL DE VISITAS  
DE PACIENTES**

# TOTALES de PACIENTES



# MEDICAID  
AÑO

**5,930**  
**2013**

**10,369**  
**2014**

**11,466**  
**2015**

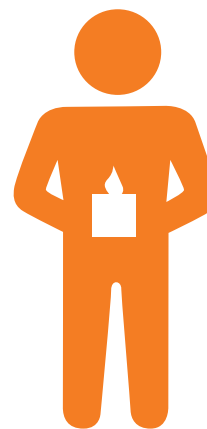
**11,565**  
**2016**



Proporcionamos  
atención prenatal  
integral a  
**674**  
madres  
embarazadas



Atendimos a  
**532**  
personas  
sin hogar



Proporcionamos  
**2,870**  
vacunas contra la  
gripe

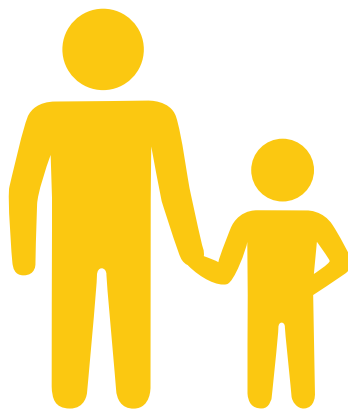


Proporcionamos  
**1,113**  
pruebas de  
Papanicolaou

# QUÉ REALIZAMOS



Vacunamos a  
**3,324**  
niños



Tratamos  
**2,450**  
emergencias  
dentales



Administramos  
**6,997**  
tratamientos de  
fluoruro

“ Hay muchas sonrisas ”

cuando entro a mi cita. Hay mucho contacto visual y sonrisas por parte de los consejeros y esto me hace sentir cómodo.

~ Paciente de Salud de la Conducta de CVCH, octubre de 2016





CVCH cuenta con el equipo directivo más impulsado por la misión con el cual he tenido el placer de trabajar. Esta es una organización increíble y estoy orgullosa de ser parte de ella.

CVCH es un gran empleador. Los supervisores y el personal se unen para brindar gran atención y servicio al cliente para nuestros pacientes. La organización se preocupa por las personas y su crecimiento individual.

Estoy agradecida por el equipo con el cual trabajo y por el liderazgo que tenemos. Me gusta la comunicación abierta de mis líderes y supervisores. Se toman el tiempo para hablar con nosotros sobre los cambios. Siento que soy parte de un equipo.

## ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO DE CVCH DE 2016

*citaciones de empleados*

*Brooke Jardine, MD, Pediatría*

# PERSONAL

Tenemos cinco Equipos de Impacto de Calidad compuestos por líderes y empleados de CVCH cuyo objetivo es aumentar la participación de los empleados y mejorar su desempeño. Dos de los equipos son Lugar de Trabajo de Elección y Recompensas y Reconocimiento. Ambos equipos tienen un impacto positivo en la cultura al reconocer y recompensar al personal por el trabajo duro y bien ejecutado que todos realizan cada día.

**Estas son solo algunas de las actividades que están disponibles para todo el personal a lo largo del año.**

- Juegos de Wenatchee Wild Hockey
- Noche de cine de CVCH
- Semanas de reconocimiento profesional
- Noche de patinaje en el hielo para la familia
- Noche de bolos familiar
- Fiesta anual de días festivos
- Días de películas y bocadillos
- Días Seahawks Spirit
- Juegos de béisbol AppleSox
- Barbacoa para toda la compañía
- Membresía gratis para el gimnasio

CVCH tiene un paquete de beneficios de primera categoría que incluye beneficios médicos, de visión y dentales pagados por el empleador, una cuenta de Reembolsos para Gastos de Salud, licencia pagada y feriados pagados, una alta correspondencia para planes de jubilación 403(b) disponibles para todos los empleados. Como le gusta decir a nuestro Jefe Médico, “Es bueno estar aquí”.

“ **Me siento honrado de trabajar para CVCH.** ”

Es un gran lugar para sentir confianza en sus habilidades y capacidades. Todos siempre tienen una sonrisa en su rostro y me hace muy feliz saber que otros aman su trabajo.

# MAPAS Y UBICACIONES

## 1 - Clínica Principal Médica, Dental y Express Care en Wenatchee

600 Orondo Ave, Wenatchee  
509-662-6000  
800-288-7649

## Mujeres, Bebés y Niños (WIC) en Wenatchee

(Women, Infants & Children)  
600 Orondo Ave, Wenatchee  
509-664-3771

## 2 - Consejería de Niños en Wenatchee

140 Easy Way, Wenatchee  
509-662-4296

## 3 - Centro de Salud Riverside

819 N Miller St, Ste. 1B, Wenatchee  
509-888-1924

## 4 - Wenatchee Valley College

1300 Fifth St, Wenatchee  
509-662-6000

## 5 - Clínica Express Care de CVCH

900 Eastmont Ave, East Wenatchee  
509-884-9000

## 6 - Consejería para Adultos

230 Grant Rd, Ste. 25A, East Wenatchee  
509-884-9040

## 7 - Clínica Médica, Dental en Chelan

317 E Johnson Ave, Chelan  
509-682-6000

## WIC (Mujeres, Bebés y Niños) en Chelan

317 E Johnson Ave, Chelan  
509-682-2120

