



## Mensaje de la directora

En 1859, Charles Dickens escribió y publicó Historia de dos ciudades, una novela con un ambiente de hace 250 años, entre 1775 y 1792. Es la historia de dos personajes que navegan por el tumultuoso clima político de Londres y París. Comienza así:

Fueron los mejores tiempos, fueron los peores tiempos, fue la era de la sabiduría, fue la era de la locura, fue la época de la fe, fue la época de la incredulidad, fue la época de la Luz, fue la época de la Oscuridad, fue la primavera de la Esperanza, fue el invierno de la Desesperación. Lo teníamos todo por delante, no teníamos nada por delante....

No he podido quitarme este pasaje de la cabeza mientras pensaba en el mensaje para este informe. Ser perspicaz, sabio y conciso en uno o dos párrafos siempre es, en el mejor de los casos, un desafío, y en el peor, abrumador. Suelo reflexionar, procrastino, leo los informes anuales de otras personas en busca de inspiración y, finalmente, llego a un mensaje claro que comparte los éxitos y los desafíos del año anterior. De hecho, despedimos el 2024 con muchas alegrías. Pero últimamente me he distraído... a veces, consumido.

He tenido la buena fortuna de trabajar para organizaciones sin fines de lucro en mi comunidad local a lo largo de mi carrera profesional, desde Washington, D.C., hasta el sureste de Kentucky, y aquí en Middlebury, Vermont. Enfrentarse a lo desconocido en las organizaciones sin fines de lucro es típico; pero este año se siente fundamentalmente diferente. En los buenos días lo hallo inquietante; en los malos, aterrador y desconcertante.

¿Qué será de nuestros pacientes? ¿De nuestras poblaciones únicas? ¿De todos aquellos a quienes Melanie ayudó a inscribirse en seguros cuyos requisitos de elegibilidad podrían cambiar drásticamente? ¿Qué será de nuestras fuentes de financiación, que corren el riesgo de ser canceladas? ¿Qué pasará con la Coalición de Clínicas Gratuitas de Vermont, la red de ocho clínicas de atención médica de red de seguridad que, en conjunto, atienden a casi 13 000 personas al año? Siento que el suelo sobre el que he estado a lo largo de mis 40 años de carrera se está desmoronando poco a poco, y todo aquello en lo que he confiado para mantener la esperanza, reconfortarme y liderar a mi personal se está poniendo a prueba como nunca antes.

Sin embargo, hay cosas que sí sé. Sé que nuestro personal, junta directiva y voluntarios han redoblado sus esfuerzos y renovado su compromiso con nuestro trabajo y una misión que no ha cambiado en 34 años. Sé que nuestra coalición de clínicas gratuitas se reunió hace dos semanas y creó un marco de plan estratégico que se ve muy diferente de cómo pensé que sería hace cuatro meses. Sé que muchos grupos de personas increíblemente capaces y solidarias en nuestra comunidad se han reunido para ver cómo pueden ayudarnos y apoyarnos. Sé que un donante y promotor de la clínica llamó hace dos semanas para preguntar cómo estábamos y si necesitábamos ayuda. Sé que todos merecen acceso a la atención médica; y sé que somos un miembro integral de nuestro sistema local de prestación de servicios de salud y podemos brindar parte de la atención necesaria. Estas cosas que las sé con certeza me dan estabilidad, me reconfortan y me motivan a seguir adelante. La historia se repite, y hoy, elijo pensar que es la época de la Luz y que será la primavera de la Esperanza.

Gracias por su firme y tremendo apoyo a nuestra labor. Que el 2025 esté lleno de salud, esperanza y humanidad.

*Heidi*

# Satisfacer una necesidad urgente de seguro

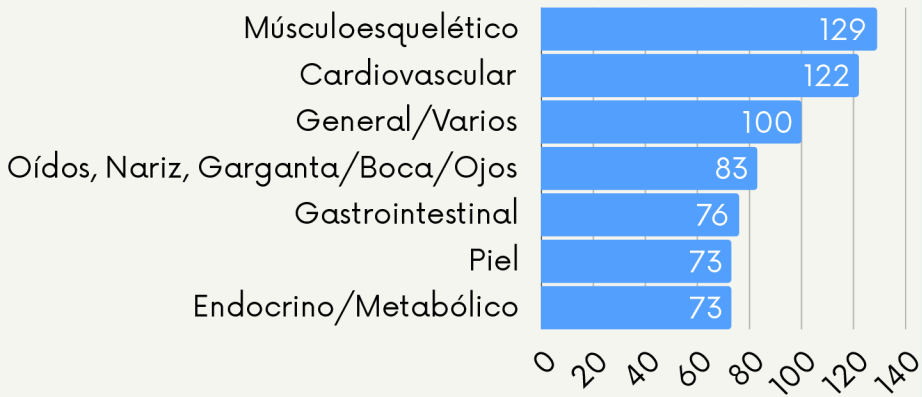
Vanessa había estado en una relación abusiva hasta que finalmente se armó de valor para huir a Vermont con sus dos hijos. Su plan de vivir con su hermano hasta que pudiera recuperarse cambió rápidamente cuando la policía detuvo a su hermano mientras llevaba a la familia a su casa. Sin saber qué hacer, Vanessa y sus dos hijos comenzaron a dormir en el coche de su hermano, con la esperanza de que pronto lo liberaran. Al notarlo, un residente contactó a los Servicios de Protección Infantil (SPI o DCF), quienes localizaron a Vanessa en un negocio local. Atrapada en una situación desfavorable, la suerte de Vanessa cambió drásticamente cuando un miembro de la comunidad se enteró del intercambio y se ofreció a alojar a la familia y a colaborar con Vanessa para garantizar que cumpliera con los requisitos del DCF.

Vanessa matriculó a sus dos hijos en la escuela según las indicaciones, pero su hijo estaba demasiado enfermo para asistir. Vanessa dudó en llevarlo a Urgencias porque no sabía cómo pagaría la visita. Desesperada por encontrar la manera de que un profesional de la salud viera a su hijo, no solo para ayudarlo a sentirse mejor, sino también para demostrarle a los Servicios de Protección Infantil que tenía una razón legítima para faltar a la escuela, Vanessa terminó en nuestra oficina. Melanie Clark, consejera certificada de solicitudes de Vermont Health Connect de ODC, colaboró con Vanessa para completar una solicitud de VHC e inscribir a sus hijos en el Dr. Dynasaur. Sabiendo que el hijo de Vanessa requería atención médica inmediata, Melanie le aconsejó que lo llevara directamente a Urgencias y solicitó que Vermont Health Connect procesara un acceso a la atención para que las recetas pudieran recogerse el mismo día. En un momento de extrema incertidumbre, Vanessa estaba agradecida de saber con 100% de certeza que su hijo podría recibir la atención médica que necesitaba, la factura estaría cubierta por el seguro y ella podría mantenerse al día con los Servicios de Protección Infantil proporcionándoles la nota del médico que necesitaban mientras él se recuperaba.

ODC agradece formar parte de una comunidad y un estado que acoge a personas desconocidas y honra la valentía de quienes abandonan situaciones de abuso. Dentro de este marco de apoyo, ODC puede centrar su contribución: conectar a nuestros pacientes con los recursos médicos y de salud que necesitan para superar el miedo y la incertidumbre y alcanzar el alivio y la estabilidad.

## 2024 en cifras

### Principales diagnósticos de pacientes únicos atendidos en la clínica



# 1.309

pacientes únicos atendidos



# 546

de ellos nuevos en ODC

# 743

pacientes atendidos por un proveedor médico

# 161

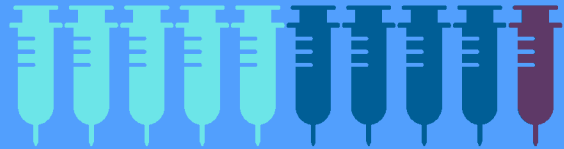
pacientes atendidos por un proveedor dental

# 311

pacientes recibieron asistencia con el seguro médico

# 578

vacunas administradas,



incluidas 307 vacunas contra la gripe, 184 refuerzos contra la Covid y 82 vacunas T-dap (tétano, difteria y tos ferina).

# El valor de las asociaciones

El alcance y la escala de la práctica de la ODC se basan en una estrecha colaboración con el Hospital Porter de la Red de Salud UVM. Porter dona nuestros espacios administrativos y clínicos, y ofrece a los pacientes de ODC cupones para pruebas de laboratorio y radiología gratuitas, incluyendo radiografías y mamografías. Estas pruebas se utilizan para la atención preventiva, diagnóstica y crónica de las enfermeras gestoras de casos de ODC, lo que reduce las costosas e innecesarias visitas a urgencias y las hospitalizaciones. Remitimos a los pacientes sin seguro médico a Melanie Clark, nuestra asistente certificada de Vermont Health Connect (VHC), para encontrar la mejor cobertura posible y centros de atención primaria permanentes. Cuando derivamos pacientes a especialistas, ofrecemos gestión de casos, asistencia para programar citas e intérpretes médicos voluntarios para facilitar una comunicación fluida, si es necesario. Además, ayudamos a nuestros pacientes a solicitar asistencia financiera para Porter y UVMHC, cuando la necesitan.

En 2024, atendimos a pacientes de todas las 22 localidades del condado de Addison. Realizamos 393 derivaciones a especialistas y 604 derivaciones para análisis de laboratorio. 743 pacientes consultaron con un profesional médico voluntario. De hecho, con la excepción de nuestras enfermeras gestoras de casos, toda la atención médica en ODC se proporciona por voluntarios. En 2024, ODC realizó 107 clínicas médicas, con el apoyo de 14 médicos y osteópatas, 4 enfermeras practicantes, 12 enfermeras tituladas, 4 fisioterapeutas, 5 estudiantes de medicina y 1 dietista titulado. Los pacientes también recibieron apoyo de 2 profesionales de la salud mental y 39 intérpretes médicos. La labor de ODC contó además con el apoyo de 12 miembros voluntarios de la junta directiva, incluyendo a los directores médico y dental, Dra Linn Larson y Dr Adam Fasoli. Otros 24 voluntarios administrativos colaboraron.

También realizamos 43 clínicas dentales, atendiendo a 161 pacientes, en colaboración con Middlebury Dental Group (MDG), el programa externo de la Universidad de Nueva Inglaterra y, recientemente, con el programa de residencia dental de UVMHC. Este año, el programa dental de ODC colaboró con 5 dentistas, 4 higienistas y asistentes dentales, y 3 estudiantes de odontología, principalmente en MDG, y con Bristol Park Dental, el Dr Congalton, la Dra Audra Pinto y Associates in Orthodontics.

¿Cómo se comparó este año con años anteriores? En 2024 (ver más abajo), mientras continuamos fortaleciendo nuestras colaboraciones con las agencias de servicios sociales de la zona, derivamos menos pacientes a servicios sociales que en años recientes, debido en parte al trabajo de Fiona Galan Reinhold, pasante de Trabajo Social Clínico de la UVM, quien aconseja a nuestros pacientes. También derivamos menos pacientes a dentistas externos, en parte porque los residentes de odontología de la UVM, acogidos por Middlebury Dental Group, brindaron más de 100 horas de servicio. Las necesidades más complejas y crónicas de los pacientes justificaron más visitas al laboratorio y radiología del Hospital Porter, así como a otros especialistas; Middlebury Eye Associates brindó atención esencial.

Finalmente, nuestra navegadora de seguros, Melanie Clark, asesoró, hizo seguimiento e inscribió a cientos de pacientes de todo el condado, en todos los niveles de ingresos, en los planes de seguro de Medicaid y VHC (ver abajo a la derecha); recibiendo elogios bien merecidos (a la izquierda).

En 2024,  
ODC recibió más de  
**\$525,700**  
en donaciones en especie.  
Dentro de ese monto,

**129**

voluntarios contribuyeron

**2.985**

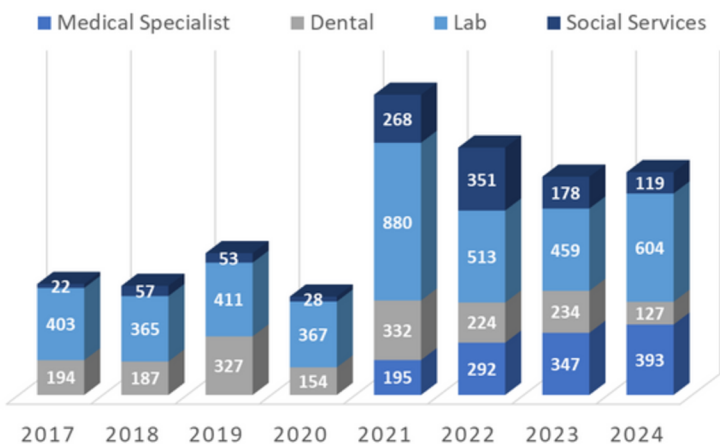
horas, un valor en especie de

**\$211,737**

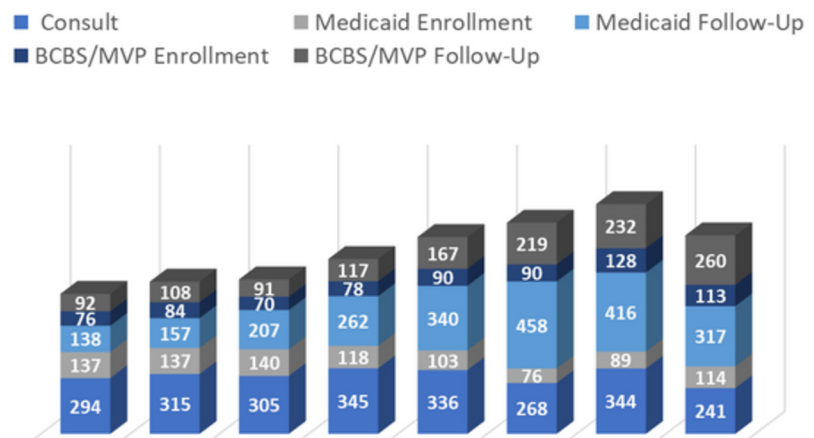
Muchísimas gracias por toda su ayuda con VT Health Connect y por el proceso de inscripción durante estos últimos tres años. Sin su ayuda, no lo habría logrado. ¡Es usted un genio en lo que hace! — J.M.M.

Haces que todo sea más comprensible en este sistema tan complejo y desquiciado. ¡Gracias de nuevo... lo apreciamos mucho! - K.P.

ODC REFERRALS BY CATEGORY



VERMONT HEALTH CONNECT SERVICES





Víctor

Le pedimos a Víctor Castro, Coordinador de Servicios al Paciente saliente, que reflexionara sobre su tiempo en ODC. Compartió que le encantaba «ver la realidad de los pacientes e involucrarse en sus vidas.» Disfrutaba especialmente ayudando a las personas a solicitar asistencia financiera del hospital: «Después, cuando la aprobaron, fue gratificante ver sus caras y expresiones al saber que... no tenían que preocuparse por pagar grandes deudas... Sé que parece algo sencillo, pero no lo es.»

Víctor planea continuar su compromiso de ayudar al mayor número de personas posible sirviendo a su nueva comunidad en Madison, Wisconsin, donde él y su familia hicieron realidad su sueño de ser propietarios de una vivienda cerca de sus parientes. Comenta sobre su nuevo trabajo en un hospital de allí: «¡Veremos si hay tanta camaradería como en ODC!»

Víctor concluyó con un saludo a los voluntarios de ODC. «Me encantó trabajar con ellos porque son personas que siempre están al servicio de la comunidad. Siento que son personas de gran corazón... A pesar de las cancelaciones ocasionales, siempre fueron pacientes.»

Extrañamos a Víctor y nos esforzaremos por seguir transmitiendo su entusiasmo por nuestros pacientes, la vida y su pasión por la buena cocina. ¡Qué la vida te siga entregando delicias, Víctor!

# Apreciación del personal



Lillian

Nos complace dar la bienvenida a Lillian Prime como Coordinadora de Servicios al Paciente. Empezó a trabajar a tiempo parcial en ODC en enero de 2025, se graduó de Middlebury College en febrero y se incorporó a tiempo completo con nosotros el 17 de febrero.

Lillian fue nuestra pasante de verano de 2024 en Middlebury College. Cálida, atenta y serena, Lillian trabajó tan bien con el personal y los pacientes de ODC que estamos encantados de que se una oficialmente al equipo. Es posible que la encuentres coordinando citas y solicitudes de ayuda financiera para hospitales, respondiendo por teléfono y WhatsApp a pacientes y voluntarios, o incluso interpretando en un parto.

Nunca olvidaremos el día de remo del verano pasado en el Museo Marítimo del Lago Champlain en Ferrisburgh. Lillian reclutó pacientes para que participaran ¡y luego fue la timonel bilingüe del bote!

En Middlebury, Lillian estudió justicia ambiental, español y un poco de portugués. Escribe: «Empecé como voluntaria en la clínica en enero de 2024 y me ha encantado conocer a todos los maravillosos pacientes y personal. La misión de ODC de hacer que la atención médica sea más accesible es muy importante para mí: la comunidad de la clínica me inspira. ¡Espero seguir trabajando y aprendiendo de todos!»

## Fuentes y usos

