

Informe Ejecutivo

Estrategia Ventanillas de Salud

Resultados 2020 y proyectos estratégicos

2020-junio 2021





Secretaría de Salud, Secretaría de Relaciones Exteriores, Instituto de los Mexicanos en el Exterior y Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos

2021

ESTRATEGIA VENTANILLAS DE SALUD

El presente documento reporta los resultados de la estrategia Ventanillas de Salud durante el 2020, así como los proyectos estratégicos que han tenido continuidad durante 2021.

El objetivo es mostrar el impacto de la estrategia, que ha permitido desarrollar distintas iniciativas, proyectos y acciones, que benefician a la población hispana/mexicana que vive y trabaja en Estados Unidos, con difícil acceso a servicios de salud, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

1. Información sociodemográfica de la población hispana/mexicana que vive en Estados Unidos

2. Antecedentes de la estrategia Ventanillas de Salud

3. Estrategia Ventanillas de Salud

- 3.1 Objetivo, misión y propósitos de la estrategia Ventanillas de Salud
- 3.2 Ubicación
- 3.3 Servicios que brindan las Ventanillas de Salud

4. Consejo Asesor

- 4.1 Impacto

5. Herramienta: Sistema de Información Continua y reportes de salud de los mexicanos en Estados Unidos (SICRESAL-MX)

6. Proyectos de intervención y campañas de colaboración

7. Fomento de capacidades

8. Proyectos estratégicos

- 8.1 Reconceptualización de la estrategia de Ventanillas de Salud: Acciones en temas de COVID-19
- 8.2 Estrategia de comunicación integral
- 8.3 Contenido Técnico y Material Educativo
- 8.4 Iniciativa de Salud Mental
- 8.5 Iniciativa Modelos de Excelencia

9. Estrategia de fortalecimiento: Unidades Móviles de Salud

10. Resultados de la estrategia de Ventanillas de Salud

11. Mejores prácticas

12. Logros

13. Impacto ciudadano

14. Sigüientes pasos



Información sociodemográfica de la población mexicana que vive en Estados Unidos¹

- ✓ En 2019, habitaban 10.9 millones de inmigrantes mexicanos en Estados Unidos.
- ✓ Entre 2010 y 2019 el número de inmigrantes descendió en 780,000 (7%); en años recientes el número de mexicanos dejando Estados Unidos ha superado el de los que llegan.
- ✓ En 2019, cerca del 69% de inmigrantes mexicanos con más de 16 años era parte de la fuerza laboral en Estados Unidos; el empleo es en servicios, recursos naturales, construcción, mantenimiento, producción y transporte.
- ✓ La edad promedio es de 45 años, en comparación con 46 del resto de los inmigrantes y 37 de la población de Estados Unidos.
- ✓ En 2019, era más probable que los inmigrantes mexicanos vivieran en la pobreza (17%) que el resto de los inmigrantes (14%) o los nacidos en Estados Unidos (12%).
- ✓ En 2019, el 38% de los inmigrantes mexicanos no tenían seguro médico.
- ✓ El estatus económico, el limitado dominio del idioma inglés y el limitado acceso a los servicios de salud, son algunas de las barreras más frecuentes a la atención médica, que afectan el estado de salud de los mexicanos en EE. UU.

Antecedentes de la estrategia Ventanillas de Salud

- ✓ La estrategia Ventanillas de Salud (VDS) surge a partir de la experiencia de la Semana Binacional de Salud, donde se ofrecen anualmente servicios preventivos y de promoción de la salud a la comunidad hispana/mexicana en EE. UU. y con difícil acceso a servicios de salud. Ante el éxito y aceptación de este evento, líderes comunitarios y organizaciones locales solicitaron la permanencia de estos servicios.
- ✓ En 2003 VDS se instrumentó como un proyecto piloto en el Consulado de México en San Diego y Los Ángeles, California, con el apoyo de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos y la iniciativa de Salud México-Estados Unidos (hoy conocida como la Iniciativa de Salud de las Américas), de la Universidad de California y The California Endowment².
- ✓ En 2004 inició de manera formal la estrategia VDS con la expansión a otros consulados.
- ✓ Del 2013 al 2018 se atendieron a 9 millones de personas, y se brindaron 24 millones de servicios.
- ✓ Conforme la evolución de la estrategia VDS y como parte de los logros e impacto de la misma, se ha generado evidencia sobre el trabajo de las VDS y la población atendida, a través de la publicación de diversos artículos, principalmente en revistas de reconocimiento internacional de Estados Unidos.
- ✓ El 14 de diciembre de 2017, la estrategia VDS fue merecedora del "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva-2017", de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en la categoría de Innovación en la Inclusión Social.

1. Migration Policy Institute, Migration Information Source, Mexican Immigrants in the United States, November 2020.
2. Secretaría de Salud, 2012. Documento Rector de las Ventanillas de Salud, México, Secretaría de Salud, p. 19.

Estrategia Ventanillas de Salud

Ventanillas de Salud es una estrategia del Gobierno de México ejecutado por la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores, a través del Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME), instrumentada en la red consular de México en EE. UU., y operada por agencias locales, con el apoyo de aliados estratégicos en EE. UU., tales como organizaciones gubernamentales, de la sociedad civil y organismos privados e instituciones académicas.

Las VDS ofrecen a la población hispana/mexicana en situación de vulnerabilidad que vive en EE. UU., atención integral preventiva e información culturalmente apropiada, mediante la detección oportuna y la referencia a servicios de salud especializados. Cuentan con 600 aliados que forman una valiosa y extensa red de agencias locales y nacionales, que incluyen instituciones de salud como hospitales y centros de salud federales, clínicas comunitarias, organizaciones gubernamentales e instituciones de educación, entre otras, quienes proveen apoyo con detecciones oportunas, material educativo, servicios de salud y navegación en el sistema de salud en EE. UU.

Las principales características de las VDS son:

- ✓ Los servicios que brindan las VDS se basan en los padecimientos que más afectan a la población hispana/mexicana.
- ✓ Genera una relación de confianza y empatía con la población atendida, al enfocarse en las necesidades individuales de cada usuario.
- ✓ Cuenta con materiales educativos cultural y lingüísticamente adecuados para la población hispana/mexicana.
- ✓ Es operado por personal sensibilizado y capacitado en prevención y control de enfermedades, y provee recursos y opciones de acceso a servicios de salud, en colaboración con instituciones y centros de salud comunitarios.
- ✓ Trabaja para mejorar las condiciones de salud física y mental de la población mexicana en EE. UU.

La estrategia VDS opera con recursos semilla del Gobierno de México, mediante la firma anual de las Bases de Colaboración entre la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores, para establecer los mecanismos de coordinación a efecto de continuar con el apoyo y fortalecimiento del desarrollo de la estrategia. Este recurso se considera semilla, ya que el 98.2%³ del monto estimado que se requiere para brindar servicios preventivos básicos, es aportado por las agencias que operan las VDS y de aliados estratégicos, entre los cuales, destacan los siguientes:

La estrategia VDS contribuye a mejorar las condiciones de salud de la población hispana/mexicana que vive en Estados Unidos en situación de vulnerabilidad y con difícil acceso a los servicios de salud.

3. Gudelia Rangel (2019), Estimación de costos de los servicios que se brindan a través de Estrategia Ventanillas de Salud.



Red Consular	Agencias líderes	Red de agencias asociadas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Espacio designado en el sitio ✓ Oficina de tecnología y soporte ✓ Alianzas ✓ Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal ✓ Pruebas de detección ✓ Proyectos de intervención ✓ Ferias y eventos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal especializado ✓ Pruebas de detección y vacunas ✓ Materiales y talleres de educación ✓ Ferias de salud y capacitaciones

Objetivo, misión y propósito de la estrategia Ventanillas de Salud

Objetivo: Facilitar el acceso a servicios de salud de la población hispana/mexicana que vive en EE. UU.; contribuir a la generación de una cultura del autocuidado, prevención, información y participación en materia de salud, que lleve a evitar enfermedades; y favorecer los conocimientos y responsabilidades del usuario para mejorar su propia salud y calidad de vida.

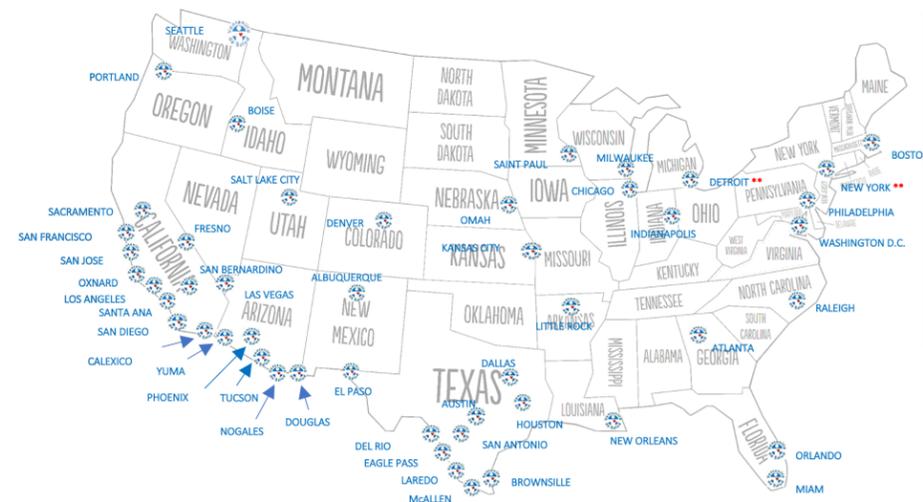
Misión: Mejorar el acceso a los servicios básicos y preventivos de salud, aumentar la cobertura de los seguros públicos y establecer un hogar médico, a través de orientación, educación, detección oportuna y referencias a instalaciones de salud de calidad, en un ambiente seguro.

Ubicación: Actualmente operan 49 VDS y dos VDS móviles, ubicadas en la red consular de México en EE. UU. (**mapa 1**):

Propósitos:

- ✓ Contribuir en la disminución del número de visitas a una sala de emergencias
- ✓ Establecer un hogar médico
- ✓ Promover el autocuidado de la salud

La estrategia VDS es un modelo de atención integral preventiva en favor de la comunidad hispana/mexicana que vive en Estados Unidos, con difícil acceso a servicios de salud.



Mapa 1. Ubicación de las Ventanillas de Salud

Servicios que brindan las Ventanillas de Salud

Los servicios que brindan las VDS se concentran en los padecimientos de mayor incidencia en la población hispana/mexicana que vive en EE. UU., es decir, en enfermedades crónicas no transmisibles, derivados de factores de riesgo como la obesidad, que se presenta en nuestros connacionales debido, principalmente, a trastornos metabólicos por el cambio en el estilo de vida y alimentación:

Consejería	Detección oportuna	Referencias	Vacunas	Orientación
en temas de prevención de enfermedades y promoción de la salud.	en VIH y Sida, índice de masa corporal, niveles de colesterol, glucosa, COVID-19, entre otras.	a servicios de salud (clínicas comunitarias) cuando se requiera de servicio especializado.	administración de algunas vacunas como influenza y COVID-19, entre otras.	sobre alternativas de a seguramiento médico a mexicanos residentes en los EE. UU.

Consejo Asesor

Las VDS cuentan con un consejo asesor integrado por 9 miembros especialistas, líderes en los sectores de salud y atención al migrante, que representan a diferentes sectores: sector gubernamental, sector académico, sector no gubernamental, organismos internacionales, y que brindan su experiencia y visión en materia de salud pública para fortalecer el modelo de forma continua.

Su objetivo es asesorar a la estrategia VDS en aquellos procesos de gestión, innovación, gerenciales y de fortalecimiento binacional con los diferentes sectores a fin de trascender a su consolidación, autofinanciamiento y homologación de servicios como parte del fortalecimiento de la estrategia.

El Consejo Asesor se conformó en septiembre del 2012 en Washington, D.C., y los miembros fueron elegidos por su trayectoria y trabajo con las VDS, por invitación del Secretario de Salud de México y la Embajada de México en EE. UU.

La contribución del Consejo Asesor con el Gobierno de México consiste en fortalecer los objetivos de la estrategia VDS, para garantizar que los migrantes y sus familias, tengan una mejor calidad de vida en los EE. UU.

Entre las recomendaciones del Consejo Asesor destacan las siguientes:

- ✓ Llevar a cabo una reunión anual de Planeación estratégica para la Sustentabilidad de la estrategia VDS, con el fin de delinear las prioridades y realizar recomendaciones de acción para contribuir en el fortalecimiento de la sustentabilidad de la estrategia.
- ✓ Fortalecer el perfil de las agencias y la efectividad de la red.
- ✓ Desarrollar e implementar la segunda fase de VDS, que consistió en fortalecer los servicios de las VDS, a través del incremento de la detección oportuna, con el fin de contribuir a la reducción del número de visitas a una sala de emergencias.
- ✓ Innovar y crecer con la estrategia más allá de la operación.
- ✓ Fortalecer alianzas.
- ✓ Desarrollar la estrategia de comunicación integral mediante la página web y redes sociales, con objeto de darle mayor difusión a los servicios ofrecidos en VDS.
- ✓ Desarrollar materiales educativos para prevención y promoción de la salud, para incrementar la difusión de información preventiva de salud.
- ✓ Contar con un sistema de registro en tiempo real.
- ✓ Generar evidencia con la publicación de artículos referentes a VDS.



Adicionalmente, el Consejo Asesor, en colaboración con la Secretaría de Salud, la Secretaría de Relaciones Exteriores, y la Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos (CSFMEU), ha trabajado distintas actividades, entre las que destacan las siguientes:

- ✓ Desarrollo e implementación de un modelo de financiamiento para la estrategia VDS (en proceso).
- ✓ Apoyo en la gestión para aumentar la cooperación técnica que permita a las VDS, concursar por apoyos federales y ayudas (grants).
- ✓ Asesoría en el proceso de alineación de la red de VDS con las estrategias nacionales de salud pública, como es el caso del National Prevention Strategy y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), con el fin de que se continúe reconociendo a las VDS como socios de la misma.



Impacto

El trabajo del Consejo Asesor ha permitido el desarrollo de distintas iniciativas, proyectos y acciones que benefician directamente a la población hispana/mexicana que vive y trabaja en EE. UU. y sus familias, con difícil acceso a servicios de salud, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Entre estas acciones se puede mencionar:

- ✓ Desarrollo de la iniciativa de salud mental, que incluye el fomento de capacidades en materia de salud mental para fortalecer detección oportuna de signos y síntomas, atención y referencia.
- ✓ Fortalecimiento de las campañas de servicios preventivos en temas prioritarios: vacunación, hipertensión, entre otras.
- ✓ Alineación de algunas actividades de las VDS de frontera, con las prioridades de la CSFMEU.
- ✓ Desarrollo del sistema de registro en tiempo real.
- ✓ Incremento en las detecciones oportunas llevadas a cabo en VDS.
- ✓ Capacitación en temas prioritarios de salud para fortalecer la atención y referencias.
- ✓ Ampliación de campañas informativas en las VDS de frontera para la prevención de enfermedades crónicas.



Herramienta. Sistema de Información Continua y Reportes de Salud de los mexicanos en Estados Unidos (SICRESAL-MX)

El SICRESAL-MX es el mecanismo oficial para documentar el quehacer de las VDS, aprobado por la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores, administrado por la Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos (CSFMEU).

Su objetivo es disponer de información cuantitativa en tiempo real de las condiciones de salud de la población latina en EE. UU., para la toma de decisiones y fortalecer las acciones de salud preventiva en las comunidades latinas en EE. UU.

Permite el análisis de información mediante estadísticas descriptivas relacionadas con el registro de personas y servicios brindados, para conocer las necesidades de la comunidad y focalizar las acciones de las VDS.

Surge por recomendación del Consejo Asesor de VDS, como parte del proyecto piloto de Segunda generación de VDS, que incluyó el desarrollo de un sistema de registro para documentar el quehacer de las VDS.

El SICRESAL-MX es una herramienta flexible que se **adapta a las necesidades de las VDS**, a la logística y dinámica con la que trabajan, así como a las **necesidades de salud que surjan en la comunidad migrante en Estados Unidos**. Entre las principales actualizaciones destacan:

- ✓ Inclusión del tema COVID-19 en servicios de orientación, detección, vacunación y referencia.
- ✓ Integración del servicio de difusión de información en redes sociales.
- ✓ Integración del Módulo Tamizaje de Salud Mental.
- ✓ Captura retroactiva de servicios brindados.

La Sección mexicana de la CSFMEU brinda capacitación y asesoría personalizada continua en el uso del SICRESAL-MX, para favorecer la captura de los servicios brindados en las VDS. Durante el periodo de enero 2020 a junio 2021, se brindaron entre 1 y 2 capacitaciones al mes, además de diversas atenciones personalizadas vía correo electrónico, WhatsApp y vía telefónica.

Las capacitaciones se llevan a cabo de manera virtual mediante la plataforma de zoom, tienen una duración aproximada de 1 hora, donde se explica paso a paso cómo hacer la captura de información sociodemográfica, servicios individuales y grupales, referencias, seguimientos y consulta de reportes. Además de brindar un espacio de preguntas y respuestas para hacer las aclaraciones necesarias.

Posterior a la capacitación, se mantiene comunicación continua con las VDS para brindar asesorías personalizadas a solicitud de cada VDS.

Así mismo, se lleva a cabo una continua revisión de las capturas de las VDS para detectar errores o alguna situación que requiera comunicación y aclaración con la o las VDS. Además de mantener actualizaciones constantes en el sistema, referentes a las nuevas alianzas de las VDS locales para capturar las referencias.



Proyectos de intervención y campañas de colaboración

Proyectos de intervención

Las intervenciones más importantes que se desarrollan actualmente en las VDS corresponden a temas de nutrición, cáncer, vacuna de VPH, obesidad y más recientemente, COVID-19 y salud mental, entre otras. Estos proyectos permiten:

- ✓ Instrumentar en la VDS proyectos basados en evidencia que responden a una necesidad específica de las comunidades.
- ✓ Reforzar las capacidades del personal de VDS en temas específicos.
- ✓ Fortalecer la sustentabilidad de la estrategia cuando la VDS recibe fondos adicionales.
- ✓ Generar información estadística y captar casos de éxitos en VDS.

Campañas de colaboración

Objetivos:

- ✓ Unificar los esfuerzos de promoción y prevención de salud a través de eventos y campañas.
- ✓ Reforzar la participación nacional de las VDS en eventos y esfuerzos de gran impacto.
- ✓ Promover herramientas de comunicación en VDS con un enfoque en salud pública.

Fomento de capacidades

Durante el periodo de enero 2020 a junio 2021, se brindaron diversas capacitaciones y webinars en temas prioritarios de salud, dirigidas a la red de VDS, con el objetivo de fortalecer sus habilidades para brindar una atención integral preventiva.

A continuación, se presenta un listado de las principales sesiones virtuales que se sostuvieron durante el periodo en mención:



✓ 6 de marzo, 2020

Primer webinar sobre Coronavirus, qué es y preguntas frecuentes.
Dr. Armando de Alba from del Department of Health Promotion, Social & Behavioral Health, UNMC College of Public Health.

✓ 2 de abril, 2020

Webinar sobre COVID-19. Trabajando en tiempo de COVID-19: El papel de las VDS en la protección de los trabajadores vulnerables y sus familias.
Migrant Clinicians Network (MCN).

✓ 15 de abril, 2020

Salud Mental. Manejo del estrés durante tiempos inciertos: la "esperanza razonable" como herramienta para VDS en los tiempos del COVID-19.
MCN / Witness to witness.

✓ 23 de abril, 2020

Salud mental. El abuso de sustancias durante el COVID-19.
Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA), a través del National Hispanic & Latino ATTC and PTTC (NHLATTC/PTTC).

✓ 6 de mayo, 2020

Salud Mental. El duelo/La pérdida: entendiendo, manejando y preparándonos para ello.
MCN / Witness to witness

✓ 27 de mayo, 2020

Webinar sobre COVID-19 y cómo afecta al sistema cardiovascular.
American Heart Association

✓ 3 de junio, 2020

Webinar sobre opciones sobre fin de vida.
Compassion and Choices

✓ 11 de junio, 2020

Webinar sobre violencia domestica.
National Hispanic and Latino/ Mental Health Technology Transfer Center Network de SAMHSA.

✓ 17, 2020

Webinar sobre Fatiga por Compasión.
National Hispanic and Latino/ Mental Health Technology Transfer Center Network de SAMHSA.

✓ 30 de julio, 2020

Webinar golpe de calor.
Migrant Clinicians Network (MCN).

✓ 13 de agosto, 2020

Webinar: El Impacto del Coronavirus a su salud y derechos como trabajador agrícola.
National Center for Farmworker Health

✓ 29 de septiembre, 2020

Webinar sobre Cáncer cérvico uterino denominado "Hablemos de Cánceres Ginecológicos".
National Alliance for Hispanic Health

✓ 23 de october, 2020

Webinar sobre Explorando auto-compassion en programas de salud mental para mujeres latinas inmigrantes.
The National Hispanic & Latino Mental Health Technology Transfer Center Network (MHTTC).

✓ 28 de enero, 2021

Webinar "Despejando dudas de las vacunas contra el COVID-19."
Dr. Armando de Alba from the Department of Health Promotion, Social & Behavioral Health, UNMC College of Public Health.

✓ 11 de febrero, 2021

Webinar COVID-19 y demencia.
Alzheimer Association.

✓ 2 de marzo, 2021

Webinar. Las enfermedades infecciosas en el trabajo.
Migrant Clinicians Network (MCN)

✓ 11 de mayo, 2021

Primer Taller de autocuidado: "El autocuidado la base de la salud física y mental".
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

✓ 18 de mayo, 2021

Segundo taller de autocuidado: "Habilidades para la vida, aprendiendo a manejar mi ansiedad"
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

✓ 19 de mayo, 2021

Webinar sobre violencia doméstica y adicciones
NLBHA

✓ 25 de mayo, 2021

Tercer taller de autocuidado: "Aprendiendo a manejar mi
tristeza"
UNAM

✓ 1 de junio, 2021

Talleres de autocuidado: "Aprendiendo a manejar mi enojo"
UNAM

✓ 8 de junio, 2021

Talleres de autocuidado: "Solucionando mis problemas"
UNAM



Proyectos estratégicos

Reconceptualización de la estrategia VDS: Acciones en tema de COVID-19

Durante marzo del 2020 se identificaron distintos retos y oportunidades que enfrentaban las VDS, ante la contingencia por COVID-19:

Retos

- ✓ Distanciamiento social.
- ✓ Disminución de gente en los consulados y del tiempo de atención.
- ✓ Disminución de eventos comunitarios como ferias de salud, conferencias.
- ✓ Comunidades más vulnerables.
- ✓ Trabajo remoto.

Oportunidades

- ✓ Aumentar el número de referencias.
- ✓ Fortalecer el seguimiento de casos.
- ✓ Atención individual telefónica.
- ✓ Fortalecer capacidades y explorar alianzas con socios estratégicos en temas prioritarios como atención primaria virtual, salud mental, respuesta ante la emergencia.

✓ A partir de entonces se desarrolló la reconceptualización de la estrategia VDS, que considera distintas alternativas para brindar servicios preventivos de salud a distancia.

✓ Se implementó la adaptación del Sistema de Información Continua y Reportes de Salud de los mexicanos en Estados Unidos (SICRESAL-MX), mecanismo oficial para documentar el quehacer de las VDS, administrado por la Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos (CSFMEU); con la integración del tema de COVID-19 a los servicios de orientación, detección y referencia.

✓ Se capacitó a los promotores de salud de las VDS, en las actualizaciones en el SICRESAL-MX, para el registro de los servicios preventivos en tema de COVID-19.

✓ Se integró el servicio de difusión de información de salud preventiva a través de redes sociales.

✓ Se mantiene constante capacitación a los promotores de las VDS en temas de COVID-19, entre otros, para brindar herramientas que les permitan orientar, educar a los usuarios de VDS a distancia, reforzar los servicios de difusión de información a través de redes sociales, y hacer referencias adecuadas.

✓ Se incrementó la red de aliados estratégicos para brindar servicios de detección y vacunación en COVID-19.

Estrategia de Comunicación Integral

Consiste en un trabajo de difusión que integra distintas plataformas digitales, para impactar a la población migrante hispana/latina en Estados Unidos, mediante la difusión de información de temas de salud preventiva, así como el trabajo y servicios que brindan las VDS y UMS, entre otra información importante para la comunidad.



Sus objetivos específicos son:

- ✓ Aumentar las visitas a las VDS y UMS.
- ✓ Incrementar el impacto que se logra a través de las redes sociales y página web en los mexicanos viviendo en EE. UU.
- ✓ Ampliar la base de seguidores en redes sociales y página web.
- ✓ Informar de manera oportuna sobre los eventos organizados en las VDS y UMS.
- ✓ Propiciar el interés de los usuarios en el material educativo en los medios de difusión digital de VDS y UMS.

La página web de VDS y UMS (ventanillasdesaludums.org) se activó oficialmente en el 2017 con el fin de difundir información sobre prevención de enfermedades y promoción de la salud, compartir la ubicación de las VDS y las rutas de las UMS, reportes, eventos, galería fotográfica, material educativo y buenas prácticas, entre otra información. La página web se mantiene en constante actualización. Adicionalmente, se cuenta con espacios en las redes sociales Facebook (Ventanillas de Salud), Twitter (@VDS_UM), Instagram (@VDS_UM) y YouTube (Ventanillas de Salud), para fortalecer e incrementar la difusión de la estrategia, así como brindar información sobre temas prioritarios de salud con enfoque preventivo y de promoción de la salud.

- ✓ Facebook tuvo un aumento del 3.4% en sus seguidores (4,893 seguidores al 30 de junio del 2021).
- ✓ Twitter aumentó en un 88% el promedio diario de personas que ven el contenido publicado, con 362 personas al día durante el 2020 y primer semestre del 2021.
- ✓ Instagram alcanzó un aumento de 240 seguidores, que representa un incremento del 155% con el periodo anterior.
- ✓ La página web logró un aumento de 2% en el número de visitas con 16,530 consultas. A su vez, incrementó en un 17% la navegación de distintas secciones de los usuarios en la página.
- ✓ Los temas de mayor interés en redes sociales fueron sobre el COVID-19, vacuna contra COVID-19 y salud mental.

El trabajo de comunicación integral consiste en crear una red de difusión de información homologada, a través de las distintas plataformas digitales, basada en información de fuentes oficiales, y dirigida a distintos grupos poblacionales mediante las plataformas con las que se cuentan.

A partir de marzo del 2020, se incluyó el tema de COVID-19 como una prioridad, haciendo énfasis en informar qué es el COVID-19, los síntomas, las medidas preventivas, y posteriormente, se integró información sobre la vacuna.

Respecto al 2019, la estrategia de comunicación mostró avances y reporta los siguientes resultados durante el 2020 y primer semestre del 2021:



Contenido técnico y material educativo

Para fortalecer la difusión de información preventiva de salud, se trabajó en el desarrollo de contenido técnico y diseño de materiales educativos en temas prioritarios de salud, con un enfoque de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Durante el 2020 y primer semestre del 2021, se desarrolló contenido técnico en los siguientes temas prioritarios:

- ✓ Actividad física
- ✓ Alimentación saludable
- ✓ Anemia
- ✓ Cáncer
- ✓ COVID-19
- ✓ Efemérides
- ✓ Equidad de género
- ✓ Esclerosis múltiple
- ✓ Higiene dental
- ✓ Hipertensión arterial
- ✓ **Infecciones respiratorias agudas:** Influenza
- ✓ **Salud de la mujer:** Endometriosis y Síndrome de ovario poliquístico
- ✓ Salud infantil
- ✓ **Salud mental:** Ansiedad, Depresión, Anorexia, Bulimia, y Trastorno obsesivo compulsivo
- ✓ Salud sexual
- ✓ Tuberculosis
- ✓ Violencia contra la mujer



Dicho contenido fue la base para el desarrollo de 301 materiales educativos para su difusión en redes sociales y página web, además de compartirse con los Consulados de México en EE. UU.:

Tema de Salud	Tipo de material
☑ Actividad Física	1 infografía, 14 posts para redes sociales y 1 banner
☑ Alimentación Saludable	1 infografía y 13 posts para redes sociales
☑ Cáncer	1 infografía
☑ COVID-19	8 infografías, 33 posts para redes sociales y 2 banners
☑ Efemérides	21 posts para redes sociales
☑ Equidad de Género	2 posts para redes sociales
☑ Esclerosis Múltiple	1 infografía y 3 posts para redes sociales
☑ Higiene	1 infografía y 6 posts para redes sociales
☑ Hipertensión Arterial	1 infografía y 3 posts para redes sociales
☑ Infecciones Respiratorias	1 infografía y 5 posts para redes sociales
☑ Limpieza en el Hogar	5 posts para redes sociales
☑ Promoción de Servicios	20 posts para redes sociales y 2 banners
☑ Salud de la Mujer	4 infografías y 10 posts para redes sociales y 1 banner
☑ Salud Infantil	1 infografía, 2 posts para redes sociales y 1 banner
☑ Salud Mental	3 infografías, 25 posts para redes sociales y 2 banners
☑ Salud Sexual	2 infografías, y 7 posts para redes sociales
☑ Tuberculosis	2 posts para redes sociales
☑ Violencia contra la Mujer	1 post para redes sociales
TOTAL	25 infografías, 168 posts para redes sociales y 9 banners.

Iniciativa de Salud Mental⁴

A fin de fortalecer las capacidades técnicas en salud mental por medio de entrenamiento básico para la detección y referencia de pacientes con problemas en salud mental, en 2018, la Sección mexicana de la CSFMEU, en colaboración con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), implementó la capacitación en la Guía de Intervención mhGAP (Programa para reducir las brechas en salud mental), dirigida a personal de salud y promotores comunitarios.

Objetivo: promover el entrenamiento básico y fortalecer la capacidad técnica y de respuesta del personal en unidades de atención primaria para atender a las personas que puedan experimentar un problema o una crisis de salud mental, incluyendo temas como factores de riesgo y signos de advertencia de los problemas de salud mental, información sobre depresión, ansiedad, trauma, psicosis, para ayudar a una persona y referirla oportunamente en busca de ayuda profesional.

Entre 2018 y 2019 se capacitaron en total 127 personas de VDS y UMS.

4. Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México, julio 2021. Informe ejecutivo Iniciativa de Salud Mental.

Atención psicológica a distancia

En el 2020, surge de la colaboración conjunta entre la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría de Salud, la Sección mexicana de la CSFMEU, la organización Migrant Clinicians Network (MCN) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), para brindar atención psicológica a distancia.

Su objetivo es implementar la detección, manejo y seguimiento, a distancia, de las condiciones de salud mental durante la contingencia sanitaria por COVID-19; a través de monitoreo de la implementación de los algoritmos de decisión en el triage psicológico y vinculación entre los niveles de atención, por medio del uso de la tecnología de la información y la comunicación, en personas en condición migrante.

A junio 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:

- ☑ **Se han capacitado a 42 promotores de salud** (correspondientes a 32 VDS y 3 UMS), siguiendo un modelo escalonado, lo que ha permitido la incorporación paulatina de las VDS y UMS en el proceso de atención y derivación de casos.
- ☑ Se contribuye en el **aumento en la promoción y prestación de servicios de salud mental.**
- ☑ Se han atendido **61 connacionales** mediante el cuestionario, de ellos 42 personas han dado su consentimiento para ser contactados por los profesionales de la Facultad de Psicología de la UNAM.
- ☑ Los motivos de referencia son mayormente por **condiciones de ansiedad y depresión**, seguido de consumo de sustancias y estrés (tabla 1).
- ☑ Se ha ofrecido atención para condiciones de pareja, así como de violencia y duelo, pero también sobre las acciones de crianza positiva para padres, madres y cuidadores.



Tabla 1. Condiciones de salud mental presentadas por las personas que han recibido atención por parte de los especialistas de la Facultad de Psicología N=42

Estrés	Ansiedad	Violencia	Consumo de sustancias	Duelo	Crianza Positiva	Depresión	Pareja
11.90%	38.09%	4.76%	11.90%	7.14%	4.76%	14.28%	7.14%

Fuente: Informe ejecutivo Iniciativa de Salud Mental. Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México, junio 2021.

- ☑ De las personas atendidas, 61.9% se encuentra en proceso de atención, el 14.3% ha tenido un egreso por Alta/Cierre, 9.5% egreso por referencia a la red de socios de las VDS y/o UMS, 2.4% ha interrumpido su tratamiento sin mejoría, y el 11.9% no se ha tenido contacto.
- ☑ Se elaboró una base de datos para generar una **red de socios en salud mental**, que permitirá la derivación oportuna a **servicios de segundo o tercer nivel de atención**, así como a **servicios adicionales para fortalecer el soporte social.**
- ☑ Se brindó el taller "Cuidando mi salud mental: Habilidades para el manejo de las emociones ante el contexto de la COVID-19", dirigido a promotores de VDS y UMS, como parte de sus herramientas de autocuidado físico y psicológico.

Iniciativa Modelos de Excelencia⁵

Surge como un medio para incentivar a las VDS y UMS a concursar con temas prioritarios de salud. Su objetivo es reconocer a programas e iniciativas de VDS y UMS que han logrado importantes avances en mejorar la salud y bienestar en sus comunidades.



Surge por primera vez en octubre 2002 en la región fronteriza, liderado por la CSFMEU, con el propósito de reconocer a programas e iniciativas basadas en la zona fronteriza que habían logrado importantes avances en mejorar la salud y bienestar en sus comunidades.

La iniciativa Modelos de Excelencia se implementa en las VDS y UMS bajo la coordinación de la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores de México, en asociación con la Sección mexicana de la CSFMEU y MCN; dirigida a las agencias líderes de las VDS y UMS y con el incentivo de otorgar minigrants. La metodología se basó en seleccionar mediante una convocatoria y lineamientos diseñados conjuntamente por Salud y el IME, programas modelos y replicables para fortalecer las capacidades de las VDS, además de apoyar y compartir la experiencia de estrategias exitosas entre ellas, para promover su adaptación e implementación en diferentes comunidades según sus necesidades.

Se contó con la participación de un comité evaluador, formado por profesionales, considerando sus áreas de expertise, su conocimiento de la estrategia VDS y especialmente, que su participación como evaluador, no representara ningún conflicto de interés.

- Bárbara Jiménez, Agencia de Salud y Servicios Humanos, Condado de San Diego
- Betsy Rodríguez, Centros de Control y Prevención de Enfermedades (CDC)
- Cecilia Rosales, Universidad de Arizona
- Fátima Muñoz, San Ysidro Health
- Hilda Dávila, Experta en salud y migración
- Mariana Eberle, ICF Next Marketing
- Michael Flynn, Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional.
- Ricardo Hirata, Keisen Consultores
- Rosa Villoch, Sociedad Americana de Cáncer
- Silvia Morales, Universidad Nacional Autónoma de México
- Sylvia Partida, Centro Nacional de Salud del Trabajador Agrícola

5. Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos, Sección México, mayo 2021. Resumen ejecutivo, iniciativa Modelos de Excelencia.

La convocatoria consideró dos categorías en los temas de salud prioritarios para las VDS y UMS:

Cantidad de minigrants	Monto	Observaciones	Ganadores
10 minigrants	\$5 mil dlls.	Categoría A: Temas prioritarios de salud	10 participantes, 7 ganadores
10 minigrants	\$10 mil dlls.	Categoría B: COVID-19	23 participantes, 18 ganadores

Ganadores:

- Boise, ID. St. Luke's Health System
- Brownsville, Tx. National Latina Institute for Reproductive Health
- Cleveland, OH. Metro Health
- Denver, Co. Servicios de la Raza – UMS
- El Paso, Tx. Project Vida Health Center
- Mc Allen, Tx. National Latina Institute for Reproductive Health
- Raleigh, NC. El Centro Hispano
- Denver, CO. Servicios de la Raza
- Los Angeles, CA. Fiesta Educativa
- Los Angeles, CA. Fiesta Educativa – UMS
- Oxnard, CA. Vision y Compromiso
- Phoenix, AZ. U of A – UMS
- Raleigh, NC. El Centro Hispano - UMS
- San Francisco, CA. Vision y compromiso
- St. Paul, MN. St. Mary's Health Clinics
- Tucson, AZ, Uof A – UMS
- Washington, DC. Emerson Diversity Health Foundation
- Atlanta,GA., Emory University
- Dallas, TX., Alliance for Progress
- Detroit, MI., Centro Multicultural la Familia
- Kansas City, MO., Samuel U. Rogers Health Center
- Las Vegas, NV., REACH
- Orlando, FL. Latin Community Health Advisors
- Orlando, FL. RCMA – UMS
- Sacramento, CA., Health Education Council



Categoría A



Categoría B

Como resultado de esta iniciativa se tuvo una gran participación por parte de las VDS y se recibieron muy buenas propuestas y modelos que pueden ser replicados en la red de VDS, para fortalecer sus capacidades en beneficio de la salud de la comunidad usuaria de las VDS.

A continuación, se mencionan algunos ejemplos de las buenas prácticas de las agencias ganadoras:



Categoría A: Educación y Salud preventiva

Project Vida Health Center de la VDS El Paso, implementó la creación de una comunidad virtual para brindar servicios de educación a distancia a través de la plataforma Facebook, en tema nutrición y actividad física (estilo de vida saludable). Para ello crearon el espacio “Bueno para comer” en donde se busca activamente la participación e interacción de los usuarios, además del desarrollo de material audiovisual para difusión en redes sociales, en torno al tema de la alimentación saludable.

El Centro Hispano de la VDS Raleigh, desarrolló un currículo de nutrición completo, con la finalidad de brindar educación a la comunidad y apoyar a mejorar sus hábitos alimenticios y de actividad física. Para ello, se dio entrenamiento a los promotores de salud respecto a este currículo y se reclutaron familias de la comunidad para implementar el currículo de Salud Integral. Se logró captar 10 familias y se crearon carpetas individuales para los participantes, cuyo contenido incluía el contenido de las sesiones, las recetas, notas importantes, además de artículos de apoyo para la transición a un estilo de vida saludable, como un podómetro, una tabla plástica de cocina, y un set de cucharas medidoras.

Categoría B: COVID-19

De manera general, las VDS y UMS participantes en esta categoría enfocaron sus esfuerzos en la educación a la comunidad en tema de COVID-19.

Para ello, destaca como buena práctica el apoyo en herramientas digitales para proveer servicios educativos a través de talleres y conferencias virtuales, así como la elaboración de material educativo digital, entre los que se incluye infografías y videos. Para ello, se fortaleció la generación de alianzas con actores estratégicos para elaborar proyectos educativos en conjunto y aumentar el alcance de la educación a la comunidad.

Como siguientes pasos se compartirán las buenas prácticas de las VDS y UMS ganadoras, para que las demás VDS y UMS puedan evaluar la posibilidad de adaptar e implementar las buenas prácticas en sus comunidades.



Estrategia de fortalecimiento: Unidades Móviles de Salud

Con el objetivo de fortalecer a las VDS, en 2016, la Sección mexicana de la CSFMEU implementó el modelo de atención de las Unidades Móviles de Salud (UMS), para llevar servicios preventivos a las comunidades alejadas y de difícil acceso a servicios de salud.

Brindan servicios de orientación y consejería, detección oportuna, referencias, aplicación de vacunas e información en otros temas.

Actualmente operan 11 UMS ubicadas en Chicago, Dallas, Denver, Las Vegas, Los Ángeles, Miami, Nueva York, Orlando, Phoenix, Raleigh y Tucson.

Respecto al perfil sociodemográfico de las personas atendidas en las UMS durante el año 2020, de acuerdo con el SICRESAL-MX:

- 69% de las personas atendidas fueron mujeres;
- 81% tiene más de 10 años viviendo en EE. UU;
- 72% tiene entre 1 y 12 años de estudios;
- 78% es de México, el 12% de EE. UU. y el 10% es de países de Centroamérica, Sudamérica y El Caribe;
- Las principales ocupaciones son limpieza, construcción, fábrica, cocinero y agricultura.

Respecto al perfil epidemiológico, durante el mismo periodo, se reportó lo siguiente:

- Entre las principales prevalencias de los padecimientos atendidos en UMS, el 73% corresponde a sobrepeso y obesidad, y el 44% de presión arterial alta.
- 73% reportó no contar con seguro médico.



Las Unidades Móviles permiten a la población hispana/mexicana en Estados Unidos, acceder a servicios de promoción de la salud y prevención de enfermedades, minimizando la posibilidad de visitar una sala de emergencias.

De acuerdo con el SICRESAL-MX, durante el periodo de enero 2019 a junio 2021, las UM han atendido 513 mil personas y se han brindado 3 millones de servicios, tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Servicios brindados y población atendida en UMS, enero 2019 – junio 2021

Año	Población atendida	Servicios ofrecidos	Orientación/Consejería	Información en otros temas	Detecciones	Vacunas	Referencias
2019	28,631	164,772	96,408	7,416	54,890	4,188	1,870
2020	295,160	1,161,157*	1,017,979*	922	35,778	6,059	429
enero-junio 2021	189,651	1,307,596	1,235,544	356	17,698	38,572	49

Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Frontera México-Estados Unidos.

*Durante el 2020, a raíz de la pandemia por COVID-19, se integra en el SICRESAL-MX el servicio de difusión de información a través de redes sociales, lo que incrementa el número de servicios de orientación y consejería. A partir de abril de 2021, se separó la captura de los servicios de orientación, de la difusión de información en redes sociales.

Respecto al tema específico de COVID-19, durante el periodo de enero 2020 a junio 2021, las UMS brindaron 346,941 servicios de orientación, detección, referencia y vacunación, tal como se muestra en la tabla 3:

Tabla 3. Servicios brindados en UMS en tema de COVID-19, por tipo de servicio, enero 2020-junio 2021

Año	Orientación/ Conserjería	Detecciones	Referencias	Vacunas
2020	149,957	17,165	31	
Ene-Jun 2021	139,347	3,444	14	36,983

Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.

Proyecto Móvil de Salud y Bienestar

La Sección mexicana de la CSFMEU concursó ante el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) en el “proyecto Móvil de Salud y Bienestar”, resultando ganadora junto con otras dos organizaciones: Latino Commission on AIDS y Alianza Américas.

Objetivo: implementar iniciativas comunitarias de salud establecidas como primera respuesta a la prevención de enfermedades infecciosas emergentes y re-emergentes, enfermedades no transmisibles, salud mental, entre otras.

Este proyecto se enfoca, en el tema de COVID-19 y vacunación, y se cuenta con el apoyo tres consultoras expertas.

El modelo lógico de la iniciativa considera tres prioridades que buscan maximizar los esfuerzos colectivos, que permitan conectar y facilitar el acceso a servicios de salud de la comunidad latina en situaciones de mayor vulnerabilidad:

1. Diseminar y adoptar
2. Informar y adaptar
3. Objetivo y capacitar

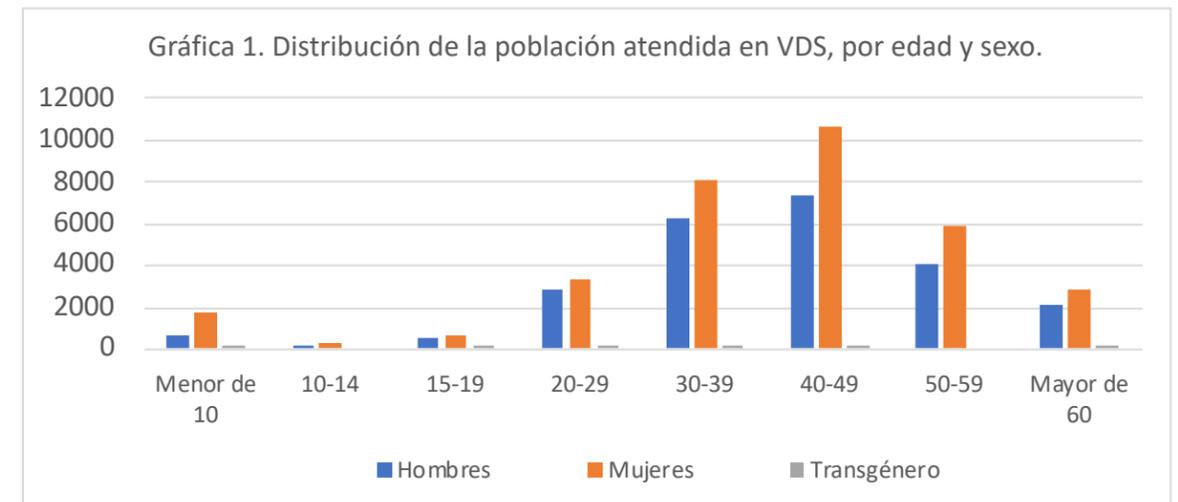
El proyecto dio inicio en febrero de 2021 con la participación de las 11 Unidades Móviles de Salud. A mayo, destacan los siguientes resultados:

- ✓ Más de 70 nuevas alianzas, con departamentos de salud estatales y locales, con otro tipo de instituciones.
- ✓ Fomento de capacidades en salud mental durante la pandemia por COVID-19, dirigida a promotoras de salud de las UMS, con el objetivo de fortalecer sus capacidades y habilidades para brindar orientación adecuada y referencia oportuna en salud mental, en respuesta a las necesidades de la comunidad frente a la pandemia por COVID-19.
- ✓ Se ha desarrollado un fuerte trabajo de educación para eliminar barreras y esclarecer mitos respecto al COVID-19 y la vacuna.
- ✓ Se cuenta con el apoyo de 260 voluntarios, internos y estudiantes, que han sido capacitados en tema de COVID-19 y vacunación, además de otros temas prioritarios.
- ✓ Se ha desarrollado contenido técnico específico de COVID-19 y vacunas, a partir de fuentes oficiales en el tema de salud, con perspectiva de género.
- ✓ Se diseñó material educativo específico en COVID-19, para su difusión a través de distintos medios, entre ellos:
 - 4 spots de televisión
 - 4 spots de radio
 - 3 animaciones para redes sociales
 - 7 trípticos
 - 2 infografías
 - 4 banners para redes sociales

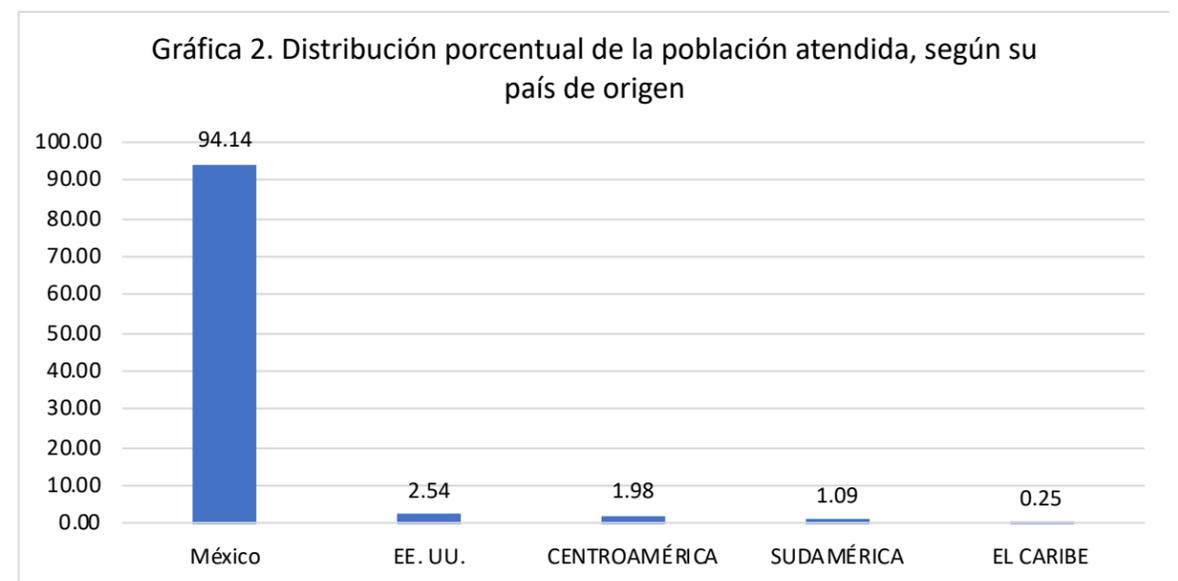
Resultados de la estrategia Ventanillas de Salud

Información sociodemográfica enero 2020 a junio 2021

De acuerdo con datos del SICRESAL-MX, durante el periodo de enero 2020 a junio 2021, 6 de cada 10 personas atendidas fueron mujeres, de los cuales, el 56% corresponde al grupo de edad entre 30 y 49 años (ver gráfica 1). Respecto a su país de origen, si bien, UM se dirige a la población mexicana, el servicio se brinda a cualquier persona que lo solicite, sin importar su país de origen, así, el 94% de la población atendida es mexicana, 2.5% es americano, y 3.3% tiene como origen países de Centroamérica, Sudamérica y El Caribe (ver gráfica 2); de ellos, el 79% tiene más de 10 años viviendo en EU (ver gráfica 3); y solo el 37% considera tener un manejo del idioma inglés avanzado. (ver gráfica 4).

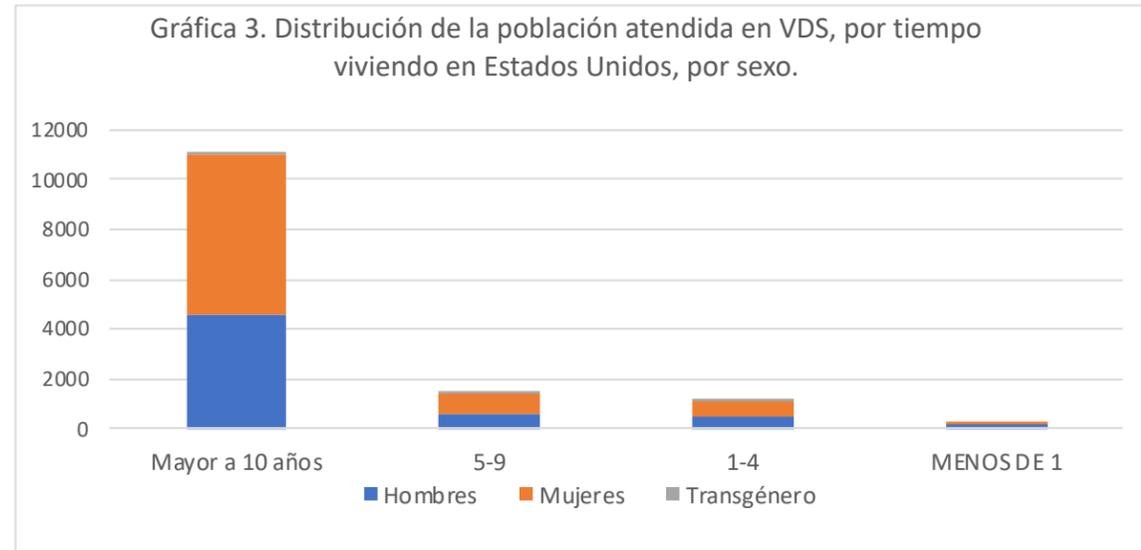


Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.

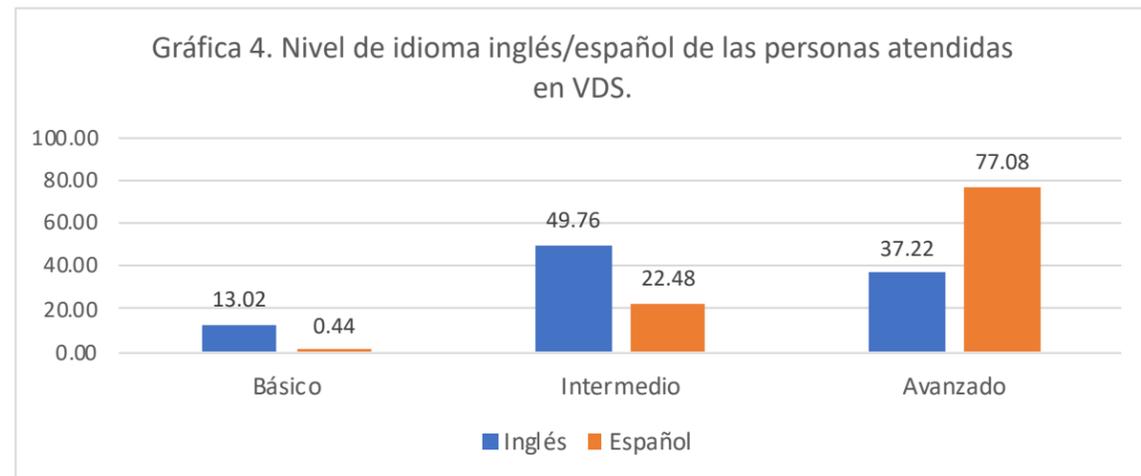


Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.

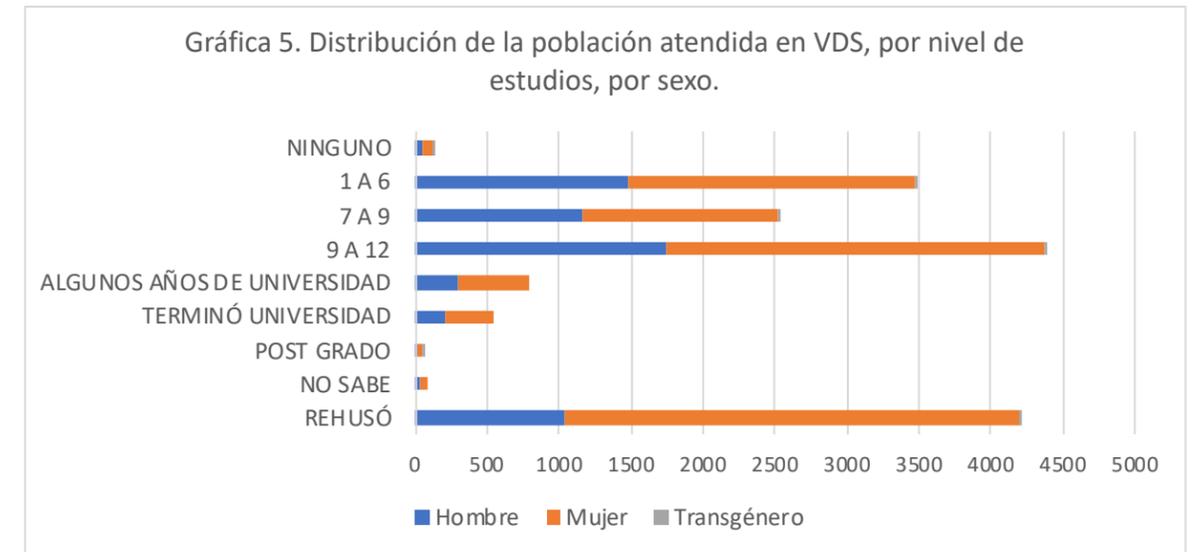
De acuerdo con su nivel de estudios, casi una tercera parte tiene 9 y 12 años de estudios, de ellos, el 60% son mujeres (ver gráfica 5). Entre las principales ocupaciones destacan la construcción, limpieza, fábrica y cocinero (ver gráfica 6).



Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.



Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.



Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.



Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.

Información epidemiológica 2020

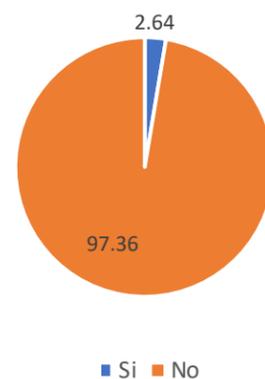
Durante el periodo de enero 2020 a junio 2021, entre las principales causas de morbilidad tratadas en VDS, destaca el sobrepeso y obesidad con una prevalencia de 78%, seguida de niveles altos de presión arterial (35%) y niveles altos de colesterol (33%), tal como se muestra en la tabla 4. Destaca que, en los últimos años, la prevalencia de sobrepeso y obesidad ha incrementado considerablemente, pasado de 50% en 2015, a 78% en 2021 y solo el 2.6% reporta contar con seguro médico. (ver gráfica 7).

Tabla 4. Prevalencia de los principales padecimientos de salud tratados en VDS, enero 2020-junio 2021

	Orientaciones/Consejerías	Mediciones realizadas	Positivos/Valores altos	Prevalencia
Glucosa	9,420	4,126	995	24.12
Sobrepeso y obesidad	7,665 ⁽¹⁾	4,753	3,711	78.08
Presión arterial	9,906	5,334	1,879	35.23
Colesterol	7,665 ⁽¹⁾	1,013	333	32.87
VIH	3,241 ⁽¹⁾	402	2 ⁽³⁾	0.50
ITS	3,241 ⁽¹⁾	360	4 ⁽³⁾	1.11
Tuberculosis	5	4	0	0.00

(1) Incluye orientación y consejería en prevención de obesidad / síndrome metabólico / colesterol
 (2) Incluye orientación y consejería en prevención de VIH e ITS
 (3) 9 personas rehusaron dar su resultado de detección de VIH y 1 persona su resultado de otras ITS
 Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.

Gráfica 7. Distribución de la población atendida en VDS, que cuenta con seguro médico.



Fuente: Elaboración propia a partir del SICRESAL-MX, Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos.

Resultados

De acuerdo con el SICRESAL-MX, en el periodo de enero 2019 a junio 2021, se brindaron 14 millones de servicios a 5 millones de personas. Es importante mencionar que, tal como se observa en la tabla 5, durante el 2020 hay un aumento considerable en el número de personas atendidas y servicios de orientación y consejería; esto se debe a que, al inicio de la pandemia, tras la reestructura de la estrategia y la integración del tema COVID-19 a los servicios brindados en VDS, se incorporó también el servicio de orientación a distancia a través de redes sociales.

Durante el 2020, este servicio se registró dentro del SICRESAL-MX como parte de los servicios de orientación grupales, sin embargo, además de aumentar en gran medida el número de personas alcanzadas, se consideró que la orientación grupal y la difusión de información en redes sociales, tienen un impacto y objetivo distinto, por lo que, a partir de marzo del 2021, se separó el registro de ambos servicios.



Tabla 5. Servicios brindados y población atendida en VDS, enero 2019 – junio 2021

Año	Población atendida	Servicios ofrecidos	Orientación/Consejería	Información en otros temas	Detecciones	Vacunas	Referencias
2019	1,394,159	3,918,773	3,208,957	22,203	593,655	86,055	7,903
2020	3,060,946*	8,582,100	8,116,127*	5,747	402,908	51,234	6,084
enero-junio 2021	614,749	1,651,082	1,397,236	2,704	133,010	114,585	3,547

Fuente: Estimaciones propias a partir del SICRESAL-MX de la Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza.

Destaca la flexibilidad de la estrategia y su capacidad de adaptación a las circunstancias y necesidades de las VDS, con el objetivo de seguir apoyando a la comunidad hispana/mexicana en temas preventivos de salud.

Los resultados de VDS se traducen en mayores beneficios de salud preventivos para los migrantes en Estados Unidos.



Servicios específicos en tema de COVID-19

Referente a los servicios específicos en tema de COVID-19, de enero 2020 a junio 2021, se brindaron 1.6 millones de servicios, tal como se muestra en la tabla 6:

Tabla 6. Servicios brindados en VDS en tema de COVID-19, por tipo de servicio, enero 2020-junio 2021

Año	Orientación/ Conserjería	Detecciones	Referencias	Vacunas
2020	1,193,917	85,425	1,223	
Ene-Jun 2021	252,253	48,233	1,205	93,717

Fuente: Estimaciones propias a partir del SICRESAL-MX de la Sección mexicana de la Comisión de Salud Fronteriza.

Destaca el esfuerzo que se ha realizado en colaboración con distintos aliados estratégicos para apoyar las actividades de referencia a servicios de vacunación de COVID-19, así como la aplicación de la misma.

Logros

- ✓ Disponer de análisis detallados del impacto de las VDS, que permite la toma de decisiones y el desarrollo de intervenciones con base en necesidades específicas de los usuarios de VDS.
- ✓ Contar con una fuerte red de aliados estratégicos en cada circunscripción consular, que brindan servicios preventivos de salud, que se vio fortalecida durante la pandemia por COVID-19.
- ✓ Se logró la certificación 127 promotores de salud de las VDS y UMS, en la Guía de Intervención mhGAP (Programa para reducir las brechas en salud mental).
- ✓ Incrementar las referencias en salud mental, mediante la detección de signos y síntomas.
- ✓ Contar con capacitaciones continuas en temas preventivos de salud, para brindar a las promotoras de las VDS de las herramientas necesarias para brindar servicios preventivos en sus comunidades.
- ✓ Ampliar campañas informativas en las VDS de frontera para la prevención de enfermedades crónicas.
- ✓ Adaptar y fortalecer los esfuerzos de las VDS durante la pandemia por COVID-19, para brindar servicios a distancia y presenciales.
- ✓ Trabajar en conjunto para proveer servicios de vacunación de COVID-19 desde la Red Consular que brindaron servicios de vacunación COVID-19.
- ✓ Alcanzar poblaciones vulnerables, en zonas alejadas y con difícil acceso a servicios de salud.



Impacto ciudadano

La estrategia VDS responde a la necesidad de la población migrante mexicana en EE. UU., de recibir servicios de salud integrales, a través de acciones preventivas y de promoción de la salud culturalmente adaptadas, para contribuir al control de enfermedades y prevenir el uso de servicios de urgencia mediante la detección oportuna.

La estrategia VDS se desarrolló a partir de las necesidades de la población hispana/mexicana en Estados Unidos, sin embargo, las VDS brindan los servicios a toda persona interesada en los mismos, sin discriminación por su país de origen.

La estrategia VDS ha tenido impacto en favor de la salud de la comunidad hispana/mexicana en EE. UU., a través de los servicios preventivos que permiten identificar posibles padecimientos y concientizar a las personas sobre su estado de salud.

Además, contribuye al control de enfermedades y previene el uso de servicios de urgencia mediante la detección oportuna, la orientación sobre los servicios disponibles y el establecimiento de un hogar médico.

Frente a la pandemia por COVID-19, las VDS tuvieron una rápida y eficiente reacción, para continuar brindando servicios educación, detección, vacunación y referencia, respetando las medidas preventivas. Además de contar con capacitaciones continuas para brindar a las promotoras de salud de las VDS todas las herramientas necesarias para apoyar y educar a la población migrante en tema de COVID-19.

Siguientes pasos

- ✓ Dar continuidad a las acciones de respuesta frente a la pandemia por COVID-19 (pruebas, información relevante, monitoreo, talleres virtuales).
- ✓ Identificar y colaborar con aliados estratégicos para conocer, y en su caso, promover el suministro y distribución de la vacuna contra COVID-19, a las comunidades migrantes más necesitadas y vulnerables.
- ✓ Formalizar la colaboración con aliados para integrar el servicio de administración de vacunas contra COVID-19 de manera permanente.
- ✓ Continuar con la utilización de plataformas virtuales para promover servicios y ofrecer sesiones educativas (empoderamiento de la comunidad, acercamiento con más comunidades, promoción de servicios y acciones de concientización).
- ✓ Fortalecer el registro individual de usuarios a través de SICRESAL-MX (orientación, detección y referencia) a través de la capacitación, seguimiento, retroalimentación y asistencia personalizada a las promotoras de salud en el uso del sistema.
- ✓ Fortalecer los servicios de atención en salud mental (mecanismos de referencia UNAM, llenado del tamizaje de salud mental, ampliación de aliados y de intervenciones comunitarias).
- ✓ Reforzar capacidades en temas estratégicos como telesalud, navegación de usuarios y temas prioritarios.
- ✓ Dar continuidad a la implementación de la iniciativa Modelos de Excelencia con objeto de promover buenas prácticas y propiciar una mayor interacción entre la red de VDS.
- ✓ Impulsar la gestión de recursos por parte de las agencias líderes para incrementar servicios y programas en VDS.



Executive Report

Ventanillas de Salud Strategy

2020 Results & Strategic Projects

2020-June 2021





Secretary of Health, Institute of Mexicans Abroad, Mexican Section of the U.S.-Mexico Border Health Commission

2021

VENTANILLAS DE SALUD STRATEGY

This document reports the results of the Ventanillas de Salud strategy during 2020, as well as the strategic projects that have continued during 2021.

The objective is to show the impact of the strategy, which has allowed the development of different initiatives, projects and actions that benefit the Hispanic / Mexican population that lives and works in the United States, with difficult access to health services, helping to improve their life quality.

1. Socio-demographic information of the Hispanic / Mexican population living in the United States
2. Ventanillas de Salud strategy background
3. Ventanillas de Salud strategy background
 - 3.1 Objective, mission and purposes of the Ventanillas de Salud strategy
 - 3.2 Location
 - 3.3 Services provided by the Ventanillas de Salud
4. Advisory board
 - 4.1 Impact
5. Tool: Continuous Information System and Health Reports of Mexicans in the United States (SICRESAL-MX)
6. Intervention projects and collaboration campaigns
7. Capacity building
8. Strategic projects
 - 8.1 Reconceptualization of the Ventanillas de Salud strategy: Actions on COVID-19 issues
 - 8.2 Comprehensive communication strategy
 - 8.3 Technical content and educational material
 - 8.4 Mental health initiative
 - 8.5 Models of Excellence Initiative
9. Strengthening strategy: Mobile Health Units
10. Results of the Ventanillas de Salud strategy
11. Best practices
12. Achievements
- 13 Citizen impact
14. Next steps



Sociodemographic information of the Hispanic / Mexican population living in the United States¹

- ✓ In 2019, 10.9 million Mexican immigrants lived in the United States.
- ✓ Between 2010 and 2019 the number of immigrants decreased by 780,000 (7%); in recent years the number of Mexicans leaving the United States has exceeded that of those arriving.
- ✓ In 2019, about 69% of Mexican immigrants over the age of 16 were part of the labor force in the United States; employment is in services, natural resources, construction, maintenance, production, and transportation.
- ✓ The average age is 45, in comparison with 46 of the rest of the immigrants and 37 of the population of the United States.
- ✓ In 2019, Mexican immigrants were more likely to live in poverty (17%) than other immigrants (14%) or those born in the United States (12%).
- ✓ In 2019, 38% of Mexican immigrants did not have health insurance.
- ✓ Economic status, limited English language proficiency, and limited access to health services are some of the most frequent barriers to medical care that affect the health status of Mexicans in the United States.

Background of the Ventanillas de Salud Strategy

- ✓ The Ventanillas de Salud (VDS) strategy arises from the experience of Binational Health Week, where preventive and health promotion services are offered annually to the Hispanic / Mexican community in the US and with difficult access to services of health. Given the success and acceptance of this event, community leaders and local organizations requested the permanence of these services.
- ✓ In 2003 VDS was implemented as a pilot project in the Mexican Consulate in San Diego and Los Angeles, California, with the support of the United States-Mexico Border Health Commission and the United States-Mexico Health Initiative (today known as the Health Initiative of the Americas), the University of California and The California Endowment³.
- ✓ In 2004, the VDS strategy was formally initiated with expansion to other consulates.
- ✓ From 2013 to 2018, 9 million people were attended, and 24 million services were provided.
- ✓ According to the evolution of the VDS strategy and as part of its achievements and impact, evidence has been generated about the work of the VDS and the population served, through the publication of various articles, mainly in internationally recognized journals of USA.
- ✓ On December 14, 2017, the VDS strategy was awarded the "Inter-American Award for Innovation for Effective Public Management-2017", from the Organization of American States (OAS), in the category of Innovation in Social Inclusion.

1. Migration Policy Institute, Migration Information Source, Mexican Immigrants in the United States, November 2020.
2. Secretaría de Salud, 2012. Documento Rector de las Ventanillas de Salud, México, Secretaría de Salud, p. 19.

Ventanillas de Salud Strategy

Ventanillas de Salud is a strategy of the Government of Mexico executed by the Ministry of Health and the Ministry of Foreign Relations, through the Institute of Mexicans Abroad (IME), implemented in the consular network of Mexico in the US and operated by local agencies, and with the support of strategic allies in the US, such as government organizations, civil society and private organizations and academic institutions.

The VDS offer the Hispanic / Mexican population in vulnerable situations living in the United States, comprehensive preventive care and culturally appropriate information, through timely detection and referral to specialized health services. They have 600 allies that form a valuable and extensive network of local and national agencies, which include health institutions such as hospitals and federal health centers, community clinics, government organizations and education institutions, among others, who provide support with timely detections, educational material, health services and navigation in the health system in the US.

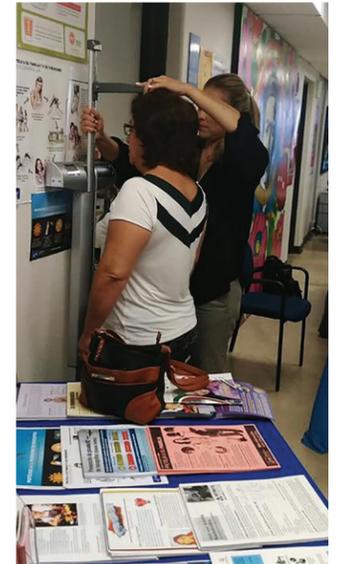
The main characteristics of the VDS are:

- ✓ The services provided by the VDS are based on the conditions that most affect the Hispanic / Mexican population.
- ✓ Generates a relationship of trust and empathy with the population served, by focusing on the individual needs of each user.
- ✓ It has specialized culturally appropriate materials to provide information in your language.
- ✓ It is operated by personnel trained in disease prevention and control and provides resources and options for accessing health services in collaboration with institutions and community health centers.
- ✓ It works to improve the physical and mental health conditions of the Mexican population in the US, as well as maintain a healthy environment based on local and binational collaborations.

The VDS strategy operates with seed resources from the Government of Mexico, through the annual signing of the Bases of Collaboration between the Ministry of Health and the Ministry of Foreign Relations, to establish coordination mechanisms in order to continue supporting and strengthening development of the strategy. This resource is considered seed, since 98.2%³ of the estimated amount required to provide basic preventive services is provided by the agencies that operate the VDS and strategic allies, among which the following stand out:

The VDS strategy contributes to improving the health conditions of the Hispanic / Mexican population living in the United States in vulnerable situations and with difficult access to health services.

3. Gudelia Rangel (2019), Estimación de costos de los servicios que se brindan a través de Estrategia Ventanillas de Salud.



Consular Network	Leading agencies	Network of partner agencies
<ul style="list-style-type: none"> Designated space on the site. Oficina de tecnología y soporte Alliances. Trainings 	<ul style="list-style-type: none"> Staff Screening tests Intervention projects Fairs and events 	<ul style="list-style-type: none"> Specialized staff Screening tests and vaccines Educational materials and workshops Health fairs and trainings

Objective, mission and purposes of the Ventanillas de Salud strategy

Objective: To facilitate access to health services for the Hispanic / Mexican population living in the US; contribute to the generation of a culture of self-care, prevention, information and participation in health, which leads to avoiding diseases; and promote the knowledge and responsibilities of the user to improve their own health and quality of life.

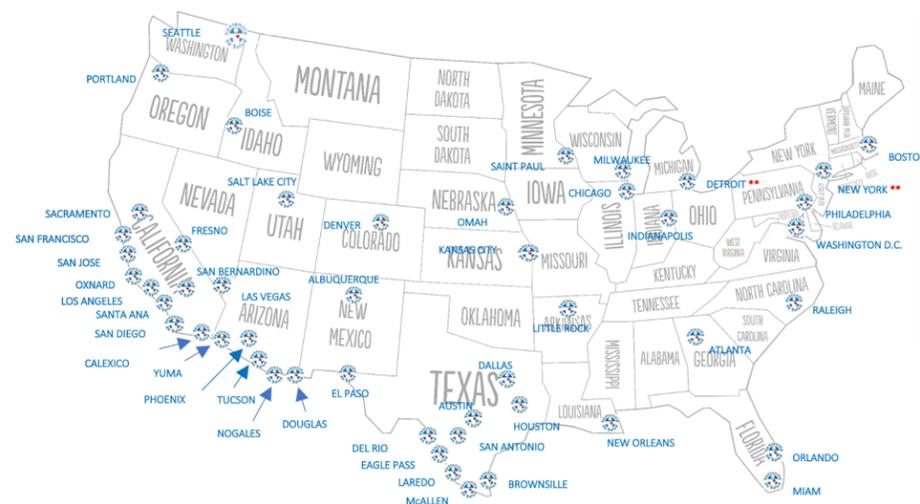
Mission: Improve access to basic and preventive health services, increase public insurance coverage and establish a medical home, through orientation, education, timely detection and referrals to quality health facilities, in a safe environment.

Location: Currently there are 49 VDS and two mobile VDS operating, located in the network of Consulates of Mexico in the US (map 1):

Purposes:

- Contribute to reducing the number of visits to an emergency room
- Establish a medical home
- Promote self-care of health

The VDS strategy is a comprehensive preventive care model in favor of the Hispanic / Mexican community living in the United States, with difficult access to health services.



Map 1. Location of the Ventanillas de Salud

Services provided by the Ventanillas de Salud

The services provided by the VDS are focused on the diseases with the highest incidence in the Hispanic / Mexican population living in the United States, that is, in chronic non-communicable diseases, derived from risk factors such as obesity, which occurs in our compatriots mainly due to metabolic disorders due to changes in lifestyle and diet:

Counseling	Timely detection	Referrals	Vaccines	Guidance
on disease prevention and health promotion issues.	of HIV and AIDS, body mass index, cholesterol levels, glucose, COVID-19, among others.	to health services (community clinics) when specialized service is required.	administration of some vaccines such as influenza and COVID-19, among others.	on health insurance alternatives for Mexicans residing in the United States.

Advisory Board

The VDS has an advisory council made up of 9 specialist members, leaders in the health and migrant care sectors, who represent different sectors: government sector, academic sector, non-governmental sector, international organizations, and who provide their experience and vision. in public health to strengthen the model on an ongoing basis.

Its objective is to advise the VDS strategy in those management, innovation, managerial and binational strengthening processes with the different sectors in order to transcend their consolidation, self-financing and homologation of services as part of the strengthening of the strategy.

The Advisory Council was formed in September 2012 in Washington, D.C., and the members were chosen for their trajectory and work with the VDS, at the invitation of the Secretary of Health of Mexico and the Embassy of Mexico in the United States.

The contribution of the Advisory Council with the Government of Mexico consists of strengthening the objectives of the VDS strategy, to guarantee that migrants and their families have a better quality of life in the United States.

Among the recommendations of the Advisory Council, the following stand out:

- Carry out an annual Strategic Planning meeting for the Sustainability of the VDS strategy, in order to outline priorities and make recommendations for action to contribute to strengthening the sustainability of the strategy.
- Strengthen the profile of the agencies and the effectiveness of the network.
- Develop and implement the second phase of VDS, which consisted of strengthening VDS services, through increasing timely detection, in order to contribute to reducing the number of visits to an emergency room.
- Innovate and grow with the strategy beyond the operation.
- Strengthen alliances.
- Develop the comprehensive communication strategy through the website and social networks, in order to give greater diffusion to the services offered in VDS.
- Develop educational materials for prevention and health promotion, to increase the dissemination of preventive health information.
- Have a real-time registration system.
- Generate evidence with the publication of articles referring to VDS.



- ✓ Development and implementation of a financing model for the VDS strategy (in process).
- ✓ Management support to increase technical cooperation that allows the VDS to compete for federal support and grants.
- ✓ Advice on the process of aligning the VDS network with national public health strategies, such as the National Prevention Strategy and the Centers for Disease Control and Prevention (CDC), in order to continue to recognize to the VDS as partners of the same.

Additionally, the Advisory Council, in collaboration with the Ministry of Health, the Ministry of Foreign Relations, and the Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission (USMBHC), has worked on different activities, including the following:



Impact

The work of the Advisory Council has allowed the development of different initiatives, projects and actions that directly benefit the Hispanic / Mexican population that lives and works in the United States and their families, with difficult access to health services, contributing to improve their quality of life. These actions include:

- ✓ Development of the mental health initiative, which includes capacity building in mental health matters to strengthen early detection of signs and symptoms, care and referral.
- ✓ Strengthening of preventive services campaigns on priority issues: vaccination, hypertension, among others.
- ✓ Alignment of some border VDS activities with the priorities of the USMBHC.
- ✓ Development of the real-time registration system.
- ✓ Increase in timely detections carried out in VDS.
- ✓ Training in priority health issues to strengthen care and referrals.
- ✓ Expansion of information campaigns in the border VDS for the prevention of chronic diseases.



Tool. Continuous Information System and Health Reports of Mexicans in the United States (SICRESAL-MX)

The SICRESAL-MX is the official mechanism to document the work of the VDS, approved by the Ministry of Health and the Ministry of Foreign Relations, administered by the Mexican Section of the US-Mexico Border Health Commission (USMBHC).

Its objective is to have quantitative information in real time on the health conditions of the Latino population in the US, for decision-making and to strengthen preventive health actions in the Latino communities in the US.

It allows the analysis of information through descriptive statistics related to the registration of people and services provided, to know the needs of the community and focus the actions of the VDS.

It arose on the recommendation of the VDS Advisory Council, as part of the Second Generation VDS pilot project, which included the development of a registry system to document the work of the VDS.

SICRESAL-MX is a flexible tool that adapts to the needs of the VDS, the logistics and dynamics with which they work, as well as the health needs that arise in the migrant community in the United States. Among the main updates are:

- ✓ Inclusion of the COVID-19 issue in orientation, detection, vaccination and referral services.
- ✓ Integration of the information dissemination service on social networks.
- ✓ Integration of the Mental Health Screening Module.
- ✓ Retroactive capture of services provided.

The Mexican Section of the USMBHC provides training and continuous personalized advice in the use of SICRESAL-MX, to favor the capture of the services provided in the VDS. During the period from January 2020 to June 2021, between 1 and 2 trainings were provided per month, in addition to various personalized services via email, WhatsApp and by telephone.

The trainings are carried out virtually through the zoom platform, they last approximately 1 hour, where it is explained step by step how to capture sociodemographic information, individual and group services, referrals, follow-ups and consult reports. In addition to providing a space for questions and answers to make the necessary clarifications.

After the training, continuous communication is maintained with the VDS to provide personalized advice at the request of each VDS.

Likewise, a continuous review of the VDS captures is carried out to detect errors or any situation that requires communication and clarification with the VDS(s). In addition to maintaining constant updates in the system, regarding the new alliances of the local VDS to capture the referrals.



Intervention projects and collaboration campaigns

Intervention projects

The most important interventions currently being developed in the VDS correspond to issues of nutrition, cancer, HPV vaccine, obesity and more recently, COVID-19 and mental health, among others. These projects allow:

- ✔ Implement evidence-based projects in the VDS that respond to a specific need of the communities.
- ✔ Strengthen the capacities of VDS staff on specific topics.
- ✔ Strengthen the sustainability of the strategy when VDS receives additional funds.
- ✔ Generate statistical information and capture success stories in VDS.

Collaboration campaigns

Objetives:

- ✔ Unify health promotion and prevention efforts through events and campaigns
- ✔ Strengthen national participation of SDV in high-impact events and efforts.
- ✔ Promote communication tools in VDS with a focus on public health.

Capacity building

During the period from January 2020 to June 2021, various trainings and webinars were provided on priority health issues, aimed at the VDS network, with the aim of strengthening their skills to provide comprehensive preventive care.

Below is a list of the main virtual sessions that were held during the period in question:



- ✔ **March 6th, 2020**
First webinar on Coronavirus, what it is and frequently asked questions.
Dr. Armando de Alba from the Department of Health Promotion, Social & Behavioral Health, UNMC College of Public Health.
- ✔ **April 2nd, 2020**
Webinar on COVID-19. Working in Time of COVID-19: The Role of SDVs in Protecting Vulnerable Workers and Their Families.
Migrant Clinicians Network (MCN).
- ✔ **April 15th, 2020**
Mental health. Stress Management During Uncertain Times: "Reasonable Hope" as a Tool for VDS in the Times of COVID-19.
MCN / Witness to witness.
- ✔ **April 23rd, 2020**
Mental health. Substance abuse during COVID-19.
Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA), through the National Hispanic & Latino ATTC and PTTC (NHLATTC / PTTC).
- ✔ **May 6th, 2020**
Mental health. Grief / Loss: understanding, managing and preparing for it.
MCN / Witness to witness
- ✔ **May 27th, 2020**
Webinar on COVID-19 and how it affects the cardiovascular system.
American Heart Association
- ✔ **June 3rd, 2020**
Webinar on end-of-life options.
Compassion and Choices
- ✔ **June 11th, 2020**
Webinar on domestic violence.
National Hispanic and Latino/ Mental Health Technology Transfer Center Network de SAMHSA.
- ✔ **June 17th, 2020**
Webinar on Compassion Fatigue.
National Hispanic and Latino/ Mental Health Technology Transfer Center Network de SAMHSA.

- ✔ **July 30th, 2020**
Webinar on Heathstroke.
Migrant Clinicians Network (MCN).
- ✔ **13 de August 13th, 2020**
Webinar: The Impact of the Coronavirus on your health and rights as a farm worker.
National Center for Farmworker Health
- ✔ **September 29th, 2020**
Webinar on Cervical Cancer called "Let's talk about Gynecological Cancers".
National Alliance for Hispanic Health
- ✔ **October 23rd, 2020**
Webinar on Exploring Self-Compassion in Mental Health Programs for Latina Immigrant Women.
The National Hispanic & Latino Mental Health Technology Transfer Center Network (MHTTC).
- ✔ **January 28th, 2021**
Webinar "Clearing doubts about vaccines against COVID-19".
Dr. Armando de Alba from the Department of Health Promotion, Social & Behavioral Health, UNMC College of Public Health.
- ✔ **February 11th, 2021**
Webinar COVID-19 and dementia.
Alzheimer Association.
- ✔ **March 2nd, 2021**
Webinar. Infectious diseases at work.
Migrant Clinicians Network (MCN)
- ✔ **May 11th, 2021**
First Self-care Workshop: "Self-care, the basis of physical and mental health".
National Autonomous University of Mexico (UNAM).
- ✔ **May 18th, 2021**
Second self-care workshop: "Life skills, learning to manage my anxiety".
National Autonomous University of Mexico (UNAM).

✓ **May 19th, 2021**
 Webinar on domestic violence and addictions.
National Latino Behavioral Health Association (NLBHA).

✓ **May 25th, 2021**
 Third self-care workshop: "Learning to manage my sadness"
National Autonomous University of Mexico (UNAM).

✓ **June 1st, 2021**
 Self-care workshops: "Learning to manage my anger"
National Autonomous University of Mexico (UNAM).

✓ **June 8th, 2021**
 Self-care workshops: "Solving my problems"
National Autonomous University of Mexico (UNAM).



Strategic projects

Reconceptualization of the VDS strategy: Actions on the subject of COVID-19

During March 2020, different challenges and opportunities faced by VDS were identified, in the face of the COVID-19 contingency:

Challenges

- ✓ Social distancing.
- ✓ Decrease in people at consulates and in attention time.
- ✓ Decrease in community events such as health fairs, conferences.
- ✓ Most vulnerable communities.
- ✓ Remote work.

Opportunities

- ✓ Increase the number of referrals.
- ✓ Strengthen case tracking.
- ✓ Individual telephone attention.
- ✓ Strengthen capacities and explore alliances with strategic partners on priority issues such as virtual primary care, mental health, emergency response.



✓ From then on, the reconceptualization of the VDS strategy was developed, which considers different alternatives to provide preventive health services at a distance.

✓ The adaptation of the Continuous Information System and Health Reports of Mexicans in the United States (SICRESAL-MX), an official mechanism to document the work of the VDS, administered by the Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission, was implemented. (USMBHC);withtheintegrationofthesubjectofCOVID-19 to the services of orientation, detection and referral.

✓ The health promoters of the VDS were trained in the updates in the SICRESAL-MX, for the registration of preventive services on the subject of COVID-19.

✓ The preventive health information dissemination service was integrated through social networks.

✓ Constant training is maintained for promoters of VDS on COVID-19 issues, among others, to provide tools that allow them to guide, educate VDS users from a distance, and strengthen information dissemination services through social networks, and make appropriate referrals.

✓ The network of strategic allies to provide detection and vaccination services in COVID-19 was increased.

Comprehensive Communication Strategy

It consists of a dissemination work that integrates different digital platforms, to impact the Hispanic / Latino migrant population in the United States, through the dissemination of information on preventive health issues, as well as the work and services provided by the VDS and MHU, among other important information for the community.



Its specific objectives are:

- ✓ Increase visits to VDS and MHU.
- ✓ Increase the impact that is achieved through social networks and the website on Mexicans living in the United States.
- ✓ Expand the base of followers on social networks and on the website.
- ✓ Report in a timely manner about the events organized in the VDS and MHU.
- ✓ Promote the interest of users in educational material in the digital media of VDS and MHU.

The VDS and MHU website (ventanillasdesaludums.org) was officially activated in 2017 in order to disseminate information on disease prevention and health promotion, share the location of the VDS and the routes of the MHUs, reports, events, photo gallery, educational material, and good practices, among other information. The website is constantly updated.

Additionally, there are spaces in the social networks Facebook (Ventanillas de Salud), Twitter (@VDS_UM), Instagram (@VDS_UM) and YouTube (Ventanillas de Salud), to strengthen and increase the dissemination of the strategy, as well as provide information on priority health issues with a preventive and health promotion approach.

- ✓ Facebook had a 3.4% increase in its followers (4,893 followers as of June 30, 2021).
- ✓ Twitter increased the daily average of people who see published content by 88%, with 362 people a day during 2020 and the first half of 2021.
- ✓ Instagram reached an increase of 240 followers, which represents an increase of 155% over the previous period.
- ✓ The website achieved a 2% increase in the number of visits with 16,530 queries. In turn, the navigation of different sections of the users on the page increased by 17%.
- ✓ The topics of greatest interest in social networks were about COVID-19, vaccine against COVID-19 and mental health.

The integral communication work consists of creating a network for the dissemination of approved information, through the different digital platforms, based on information from official sources, and directed to different population groups through the platforms they have.

As of March 2020, the subject of COVID-19 was included as a priority, with an emphasis on informing what COVID-19 is, symptoms, preventive measures, and subsequently, information on the vaccine was integrated.

Regarding 2019, the communication strategy showed progress and reports the following results during 2020 and the first half of 2021:



Technical content and educational material

To strengthen the dissemination of preventive health information, we worked on the development of technical content and the design of educational materials on priority health issues, with a focus on health promotion and disease prevention.

During 2020 and the first semester of 2021, technical content was developed on the following priority topics:

- ✓ Physical activity
- ✓ Healthy nutrition
- ✓ Anemia
- ✓ Cancer
- ✓ COVID-19
- ✓ Ephemericis
- ✓ Gender eauqlity
- ✓ Multiple sclerosis
- ✓ Dental hygiene
- ✓ Arterial hypertension
- ✓ **Acute respiratory infections:** Influenza
- ✓ **Women's Health:** Endometriosis and Polycystic Ovarian Syndrome
- ✓ Child's Health
- ✓ **Mental Health:** Anxiety, Depression, Anorexia, Bulimia, and Obsessive Compulsive Disorder
- ✓ Sexual health
- ✓ Tuberculosis
- ✓ Violence against women



Said content was the basis for the development of 301 educational materials to be disseminated on social networks and on the website, in addition to being shared with the Consulates of Mexico in the US:

Health Subject	Type of Material
☑ Physical Activity	1 infographic, 14 posts for social media and 1 banner.
☑ Healthy nutrition	1 infographic and 13 posts for social media.
☑ Cancer	1 infographic.
☑ COVID-19	8 infographics, 33 posts for social media and 2 banners.
☑ Health Festivities	21 posts for social media.
☑ Gender Equality	2 posts for social media.
☑ Múltiple Sclerosis	1 infographic and 3 posts for social media.
☑ Hygiene	1 infographic and 6 posts for social media.
☑ Arterial Hypertension	1 infographic and 3 posts for social media.
☑ Respiratory infections	1 infographic and 5 posts for social media.
☑ Home Cleaning	5 posts for social media.
☑ Promotion of Services	20 posts for social media and 2 banners.
☑ Women's Health	4 infographics y 10 posts for social media and 1 banner.
☑ Children's Health	1 infographic, 2 posts for social media and 1 banner.
☑ Mental Health	3 infographics, 25 posts for social media and 2 banners.
☑ Sexual Health	2 infographics y 7 posts for social media.
☑ Tuberculosis	2 posts for social media.
☑ Violence Against Women	1 post for social media.
TOTAL	25 infographics, 168 posts for social media and 9 banners.

Mental Health Initiative⁴

In order to strengthen technical capacities in mental health through basic training for the detection and referral of patients with mental health problems, in 2018, the Mexican Section of the USMBHC, in collaboration with the Pan American Health Organization (PAHO), implemented training in the mhGAP Intervention Guide (Program to reduce gaps in mental health), aimed at health personnel and community promoters.

Objective: to promote basic training and strengthen the technical and response capacity of staff in primary care units to care for people who may experience a mental health problem or crisis, including topics such as risk factors and warning signs of the mental health problems, information on depression, anxiety, trauma, psychosis, to help a person and refer him in a timely manner for professional help.

Between 2018 and 2019, a total of 127 people from VDS and MHU were trained.

4. Faculty of Psychology of the Autonomous University of Mexico, July 2021. Executive report Mental Health Initiative.

Psychological care at a distance

In 2020, it arises from the joint collaboration between the Ministry of Foreign Relations, the Ministry of Health, the Mexican Section of the USMBHC, the Migrant Clinicians Network (MCN) and the National Autonomous University of Mexico (UNAM), to provide care psychological distance.

Its objective is to implement remote detection, management and monitoring of mental health conditions during the health contingency due to COVID-19; through monitoring of the implementation of decision algorithms in psychological triage and linkage between levels of care, through the use of information and communication technology, in people in a migrant condition.

As of June 2021, the following results were obtained:



- ☑ **42 health promoters (corresponding to 32 VDS and 3 MHU) have been trained**, following a staggered model, which has allowed the gradual incorporation of the VDS and MHU in the process of care and referral of cases.
- ☑ It contributes to the **increase in the promotion and provision of mental health services**.
- ☑ **Sixty-one fellow nationals** have been assisted through the questionnaire, of which 42 people have given their consent to be contacted by professionals from the UNAM Faculty of Psychology.
- ☑ The reasons of reference are mainly for **conditions of anxiety and depression**, followed by substance use and stress (Table 1).
- ☑ Attention has been offered for marital conditions, as well as for violence and grief, but also for positive parenting actions for fathers, mothers and caregivers.

Table 1. Mental health conditions presented by people who have received care from specialists from the Faculty of Psychology

Stress	Anxiety	Violence	Substance Use	Grief	Positive Parenting	Depression	Couple
11.90%	38.09%	4.76%	11.90%	7.14%	4.76%	14.28%	7.14%

Source: Executive Report Mental Health Initiative. Faculty of Psychology of the Autonomous University of Mexico, June 2021.

- ☑ Of the people attended, 61.9% are in the process of care, 14.3% have had a discharge due to discharge / closure, 9.5% discharge due to referral to the VDS and / or MHU partner network, 2.4% have interrupted their treatment without improvement, and 11.9% have not had contact.
- ☑ A database was developed to generate a **network of mental health partners**, which will allow timely referral to second or third level care services, as well as **additional services to strengthen social support**.
- ☑ The workshop "Caring for my mental health: Skills for managing emotions in the context of COVID-19" was given, aimed at promoters of VDS and MHU, as part of their physical and psychological self-care tools.

Models of Excellence Initiative⁵

It arises as a means to encourage the VDS and MHU to compete with priority health issues. Its goal is to recognize VDS and MHU programs and initiatives that have made significant strides in improving health and wellness in their communities.

It first emerged in October 2002 in the border region, led by the USMB-HC, with the purpose of recognizing programs and initiatives based in the border area that had made significant progress in improving the health and well-being of their communities.



The Models of Excellence initiative is implemented in the VDS and MHU under the coordination of the Ministry of Health and the Ministry of Foreign Relations of Mexico, in association with the Mexican Section of the USMBHC and MCN; aimed at the leading agencies of the VDS and MHU and with the incentive to grant minigrants. The methodology was based on selecting, through a call and guidelines designed jointly by Health and the IME, model and replicable programs to strengthen the capacities of the VDS, in addition to supporting and sharing the experience of successful strategies between them, to promote their adaptation and implementation. in different communities according to your needs.

There was the participation of an evaluation committee, made up of professionals, considering their areas of expertise, their knowledge of the VDS strategy and especially that their participation as an evaluator did not represent any conflict of interest.

- ✓ Bárbara Jiménez, Health and Human Services Agency, County of San Diego
- ✓ Betsy Rodríguez, Centers for Disease Control and Prevention (CDC)
- ✓ Cecilia Rosales, , University of Arizona
- ✓ Fátima Muñoz, San Ysidro Health
- ✓ Hilda Dávila, , Expert on health and migration
- ✓ Mariana Eberle, ICF Next Marketing
- ✓ Michael Flynn, , National Institute for Occupational Safety and Health
- ✓ Ricardo Hirata, Keisen Consultants
- ✓ Rosa Villoch, American Cancer Society
- ✓ Silvia Morales, National Autonomous University of Mexico
- ✓ Sylvia Partida, National Center for Agricultural Worker Health

5. United States-Mexico Border Health Commission, Mexico Section, May 2021. Executive summary, Models of Excellence initiative.

The call considered two categories in priority health issues for the VDS and MHU:

Number of minigrants	Amount	Observations	Winners
10 minigrants	\$5,000 dlls.	Category A: Priority health issues	10 participants, 7 winners
10 minigrants	\$10,000 dlls.	Category B: COVID-19	23 participants, 18 winners

Winners:

- ✓ Boise, ID. St. Luke’s Health System
- ✓ Brownsville, Tx. National Latina Institute for Reproductive Health
- ✓ Cleveland, OH. Metro Health
- ✓ Denver, Co. Servicios de la Raza – UMS
- ✓ El Paso, Tx. Project Vida Health Center
- ✓ Mc Allen, Tx. National Latina Institute for Reproductive Health
- ✓ Raleigh, NC. El Centro Hispano



- ✓ Denver, CO. Servicios de la Raza
- ✓ Los Angeles, CA. Fiesta Educativa
- ✓ Los Angeles, CA. Fiesta Educativa – UMS
- ✓ Oxnard, CA. Vision y Compromiso
- ✓ Phoenix, AZ. U of A – UMS
- ✓ Raleigh, NC. El Centro Hispano - UMS
- ✓ San Francisco, CA. Vision y compromiso
- ✓ St. Paul, MN. St. Mary’s Health Clinics
- ✓ Tucson, AZ, Uof A – UMS
- ✓ Washington, DC. Emerson Diversity Health Foundation
- ✓ Atlanta,GA., Emory University
- ✓ Dallas, TX., Alliance for Progress
- ✓ Detroit, MI., Centro Multicultural la Familia
- ✓ Kansas City, MO., Samuel U. Rogers Health Center
- ✓ Las Vegas, NV., REACH
- ✓ Orlando, FL. Latin Community Health Advisors
- ✓ Orlando, FL. RCMA – UMS
- ✓ Sacramento, CA., Health Education Council



As a result of this initiative, there was a great participation on the part of the VDS and very good proposals and models were received that can be replicated in the VDS network, to strengthen their capacities for the benefit of the health of the community using the VDS.

Here are some examples of good practices from the winning agencies:



Category A: Education and Preventive Health

Project Vida Health Center of the VDS El Paso, implemented the creation of a virtual community to provide distance education services through the Facebook platform, on nutrition and physical activity (healthy lifestyle). To do this, they created the space “Good to eat” where the participation and interaction of users is actively sought, in addition to the development of audiovisual material for dissemination on social networks, around the theme of healthy eating.

The VDS Raleigh Hispanic Center, developed a comprehensive nutrition curriculum, in order to provide education to the community and help improve their eating and physical activity habits. For this, health promoters were trained regarding this curriculum and families from the community were recruited to implement the Comprehensive Health curriculum. It was possible to capture 10 families and individual folders were created for the participants, whose content included the content of the sessions, recipes, important notes, as well as support articles for the transition to a healthy lifestyle, such as a pedometer, a table plastic kitchenware, and a set of measuring spoons.



Category B: COVID-19

In general, the VDS and MHU participating in this category focused their efforts on educating the community about COVID-19.

For this, the support in digital tools to provide educational services through workshops and virtual conferences, as well as the development of digital educational material, including infographics and videos, stands out as a good practice. To this end, the generation of alliances with strategic actors was strengthened to develop joint educational projects and increase the scope of education for the community.

As the next steps, the good practices of the winning VDS and MHUs will be shared, so that the other VDS and MHUs can evaluate the possibility of adapting and implementing the good practices in their communities.

Strengthening strategy: Mobile Health Units

With the objective of strengthening the VDS, in 2016, the Mexican Section of the USMBHC implemented the care model of the Mobile Health Units (MHU), to bring preventive services to remote communities with difficult access to health services.

They provide orientation and counseling services, early detection, referrals, vaccination application and information on other topics.

There are currently 11 MHUs in operation located in Chicago, Dallas, Denver, Las Vegas, Los Angeles, Miami, New York, Orlando, Phoenix, Raleigh and Tucson.

Regarding the sociodemographic profile of the people assisted in the MHU during the year 2020, according to the SICRESAL-MX:

- 69% of the people attended were women;
- 81% have lived in the US for more than 10 years;
- 72% have between 1 and 12 years of studies;
- 78% are from Mexico, 12% are from the US and
- 10% are from countries in Central America, South America and the Caribbean;
- The main occupations are cleaning, construction, factory, cook and agriculture.

Regarding the epidemiological profile, during the same period, the following was reported:

- Among the main prevalences of the conditions treated in MHU, 73% correspond to overweight and obesity, and 44% to high blood pressure.
- 73% reported not having health insurance.



Mobile Units allow the Hispanic / Mexican population in the United States to access health promotion and disease prevention services, minimizing the possibility of visiting an emergency room.

According to the SICRESAL-MX, during the period from January 2019 to June 2021, the MUs have served 513 thousand people and 3 million services have been provided, as shown in table 2.

Table 2. Services provided and population served in MHU, January 2019 - June 2021

Year	Attended Population	Services Provided	Orientation / Counseling	Information on other topics	Detections	Vaccines	References
2019	28,631	164,772	96,408	7,416	54,890	4,188	1,870
2020	295,160	1,161,157*	1,017,979*	922	35,778	6,059	429
January-June 2021	189,651	1,307,596	1,235,544	356	17,698	38,572	49

Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.
 * During 2020, as a result of the COVID-19 pandemic, the information dissemination service through social networks is integrated into the SICRESAL-MX, which increases the number of guidance and counseling services. As of April 2021, the capture of guidance services was separated from the dissemination of information on social networks.

Regarding the specific topic of COVID-19, during the period from January 2020 to June 2021, the MHUs provided 346,941 orientation, detection, referral and vaccination services, as shown in table 3:

Table 3. Services provided in MHU on COVID-19, by type of service, January 2020-June 2021

Year	Orientation or Counseling	Detections	References	Vaccines
2020	149,957	17,165	31	
Jan-June 2021	139,347	3,444	14	36,983

Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.

Mobile Health and Wellness Project

The Mexican Section of the USMBHC competed with the Center for Disease Control and Prevention (CDC) in the “Mobile Health and Wellness Project”, being the winner along with two other organizations: Latino Commission on AIDS and Alianza Américas.

Objective: to implement community health initiatives established as the first response to the prevention of emerging and re-emerging infectious diseases, non-communicable diseases, mental health, among others. This project focuses on the subject of COVID-19 and vaccination, and has the support of three expert consultants.

The logical model of the initiative considers three priorities that seek to maximize collective efforts, which allow connecting and facilitating access to health services for the Latino community in situations of greater vulnerability:

1. Disseminate and adopt
2. Inform and adapt
3. Objective and train

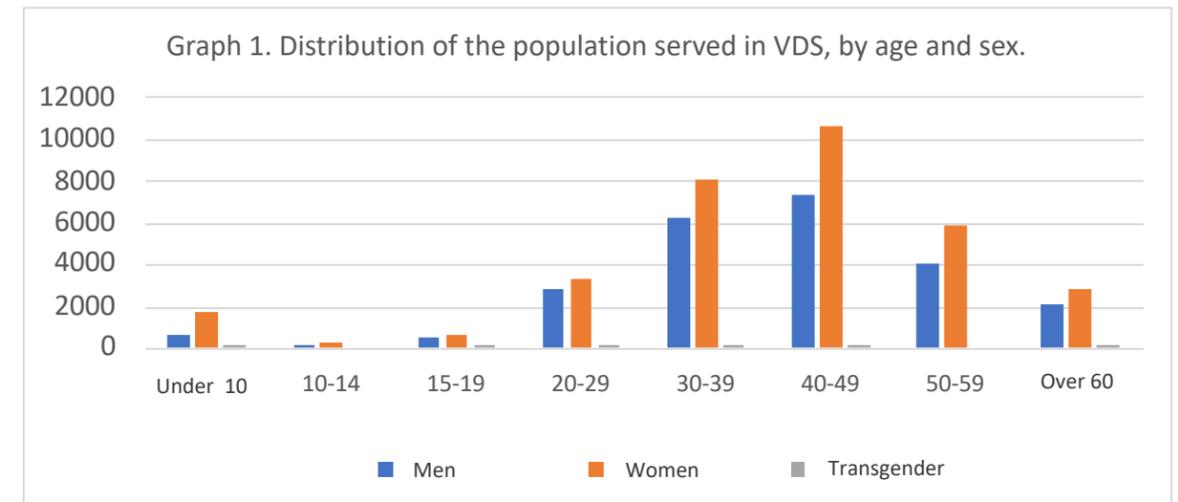
The project began in February 2021 with the participation of the 11 Mobile Health Units. As of May, the following results stand out:

- ✔ More than 70 new alliances, with state and local health departments, with other types of institutions.
- ✔ Capacity-building in mental health during the COVID-19 pandemic, aimed at health promoters of the MHU, with the aim of strengthening their capacities and abilities to provide adequate guidance and timely referral in mental health, in response to the needs of the community against the COVID-19 pandemic.
- ✔ Strong education work has been developed to remove barriers and clarify myths regarding COVID-19 and the vaccine.
- ✔ It has the support of 260 volunteers, interns and students, who have been trained on COVID-19 and vaccination, in addition to other priority issues.
- ✔ Specific technical content on COVID-19 and vaccines has been developed, from official sources on the health issue, with a gender perspective.
- ✔ Specific educational material on COVID-19 was designed for dissemination through different media, including:
 - 4 television spots
 - 4 radio spots
 - 3 animations for social media
 - 7 brochures
 - 2 infographics
 - 4 banners for social media

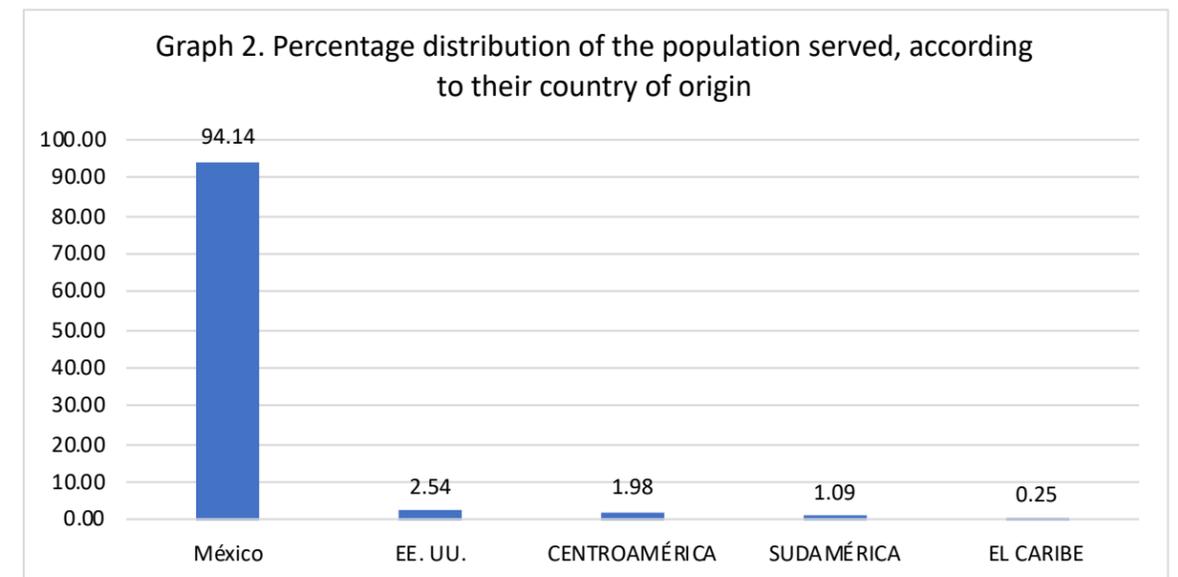
Results of the Health Windows strategy

Socio-demographic information January 2020 to June 2021

According to data from SICRESAL-MX, during the period from January 2020 to June 2021, 6 out of 10 people attended were women, of which 56% corresponded to the age group between 30 and 49 years (see graph 1). Regarding their country of origin, although UM is aimed at the Mexican population, the service is provided to anyone who requests it, regardless of their country of origin, thus, 94% of the population served is Mexican, 2.5% is American, and 3.3% is from Central America, South America and the Caribbean (see graph 2); of them, 79% have lived in the US for more than 10 years (see graph 3); and only 37% consider that they have an advanced command of the English language (see graph 4).

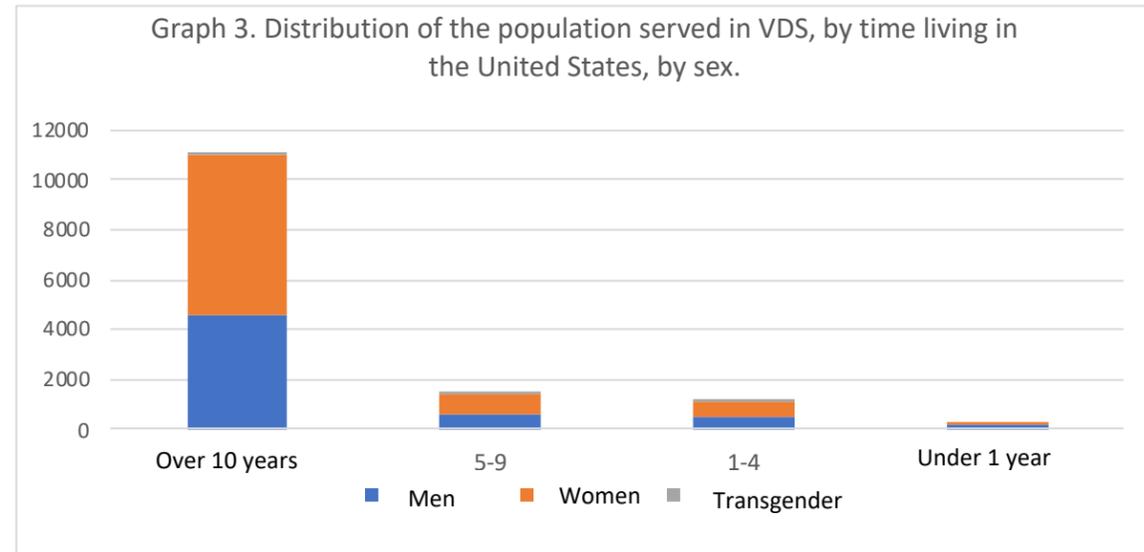


Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.

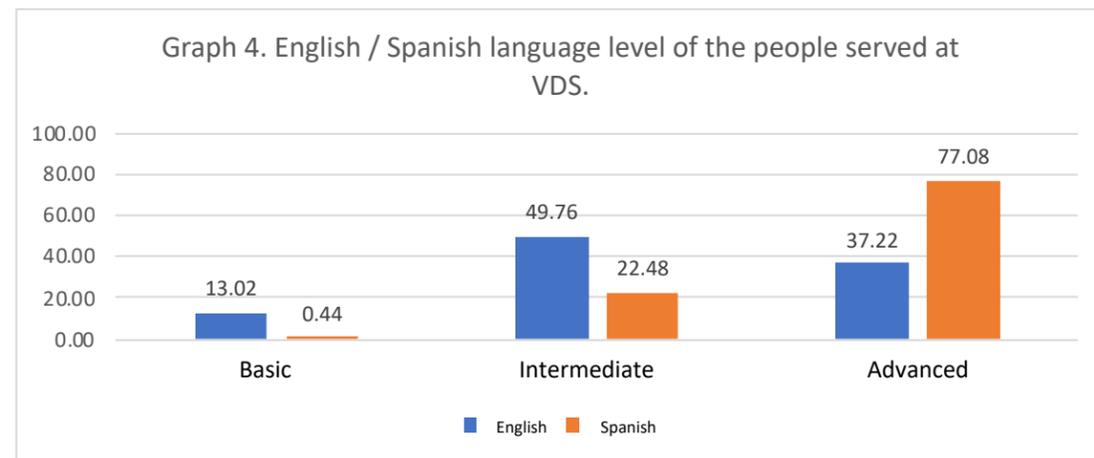


Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.

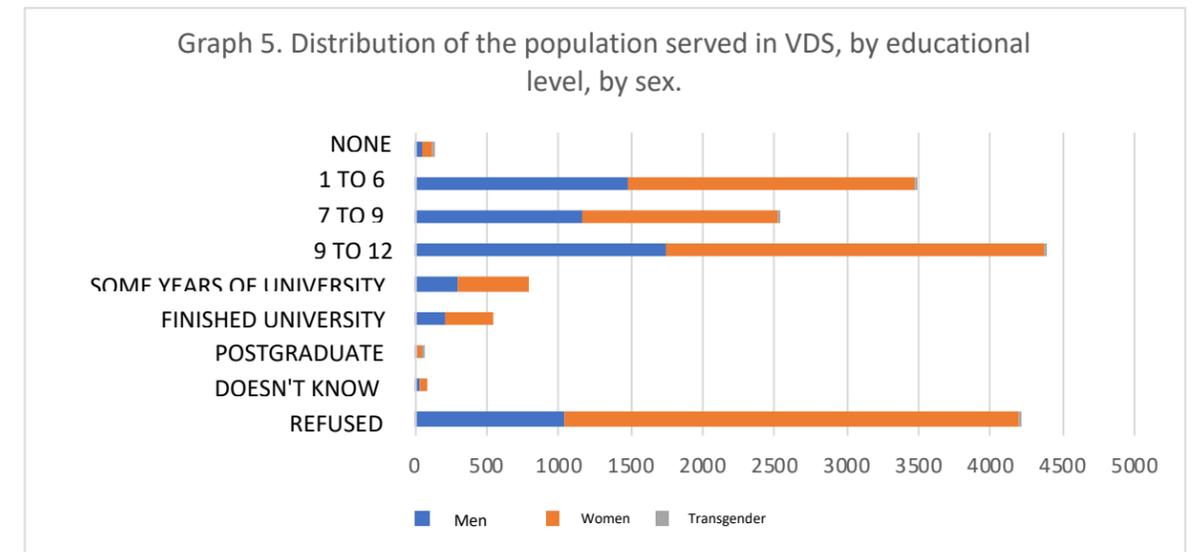
According to their level of studies, almost a third have 9 and 12 years of studies, of which 60% are women (see graph 5). Among the main occupations are construction, cleaning, factory and cook (see graph 6).



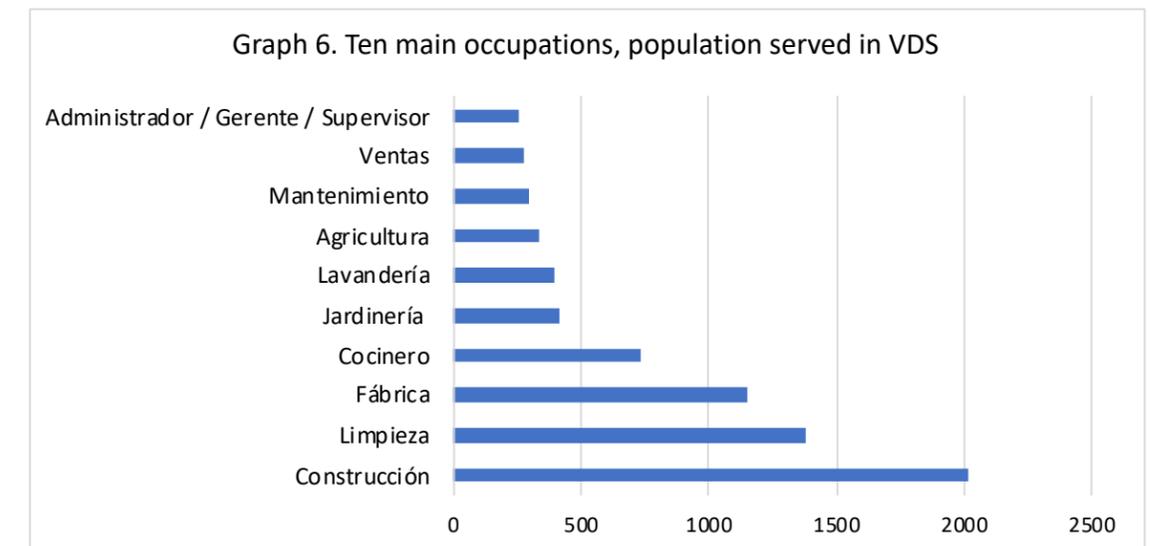
Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.



Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.



Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.



Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.

Epidemiological information 2020

During the period from January 2020 to June 2021, among the main causes of morbidity treated in VDS, overweight and obesity stand out with a prevalence of 78%, followed by high blood pressure levels (35%) and high cholesterol levels (33%), as shown in Table 4. It should be noted that, in recent years, the prevalence of overweight and obesity has increased considerably, from 50% in 2015 to 78% in 2021 and only 2.6% report having medical insurance (see graph 7).

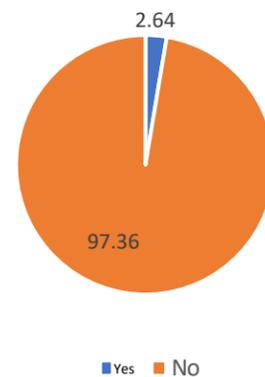
Table 4. Prevalence of the main health conditions treated in VDS, January 2020-June 2021

	Orientation / Counseling	Measurements taken	Positive / High values	Prevalence
Glucose	9,420	4,126	995	24.12
Overweight and obesity	7,665 ⁽¹⁾	4,753	3,711	78.08
Blood pressure	9,906	5,334	1,879	35.23
Cholesterol	7,665 ⁽¹⁾	1,013	333	32.87
HIV	3,241 ⁽¹⁾	402	2 ⁽³⁾	0.50
STI	3,241 ⁽¹⁾	360	4 ⁽³⁾	1.11
Tuberculosis	5	4	0	0.00

(1) Includes guidance and counseling on obesity / metabolic syndrome / cholesterol prevention
 (2) Includes guidance and counseling on HIV and STI prevention
 (3) 9 people refused to give their HIV test result and 1 person their result for other STIs

Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican section of the United States-Mexico Border Health Commission.

Graph 7. Distribution of the population served in VDS, which has medical insurance.



Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican Section of the United States-Mexico Border Health Commission.

Results

According to SICRESAL-MX, in the period from January 2019 to June 2021, 14 million services were provided to 5 million people. It is important to mention that, as can be seen in table 5, during 2020 there is a considerable increase in the number of people served and guidance and counseling services; This is due to the fact that, at the beginning of the pandemic, after the restructuring of the strategy and the integration of the COVID-19 issue to the services provided in VDS, the distance guidance service was also incorporated through social networks.

During 2020, this service was registered within the SICRESAL-MX as part of the group orientation services, however, in addition to greatly increasing the number of people reached, it was considered that group orientation and the dissemination of information in networks They have a different impact and objective, which is why, as of March 2021, the registration of both services was separated.



Table 5. Services provided and population served in VDS, January 2019 - June 2021

Year	Attended Population	Services Provided	Orientation or Counseling	Information on other topics	Detections	Vaccines	References
2019	1,394,159	3,918,773	3,208,957	22,203	593,655	86,055	7,903
2020	3,060,946*	8,582,100	8,116,127*	5,747	402,908	51,234	6,084
January-June 2021	614,749	1,651,082	1,397,236	2,704	133,010	114,585	3,547

Source: Own estimates based on SICRESAL-MX of the Mexican Section of the Border Health Commission.

It highlights the flexibility of the strategy and its ability to adapt to the circumstances and needs of the VDS, with the aim of continuing to support the Hispanic / Mexican community in preventive health issues.

The VDS results translate into greater preventive health benefits for migrants in the United States.



Specific services on the subject of COVID-19

Regarding specific services related to COVID-19, from January 2020 to June 2021, 1.6 million services were provided, as shown in table 6:

Table 6. Services provided in VDS regarding COVID-19, by type of service, January 2020-June 2021

Years	Orientation or Counseling	Detections	References	Vaccines
2020	1,193,917	85,425	1,223	
Jan-June 2021	252,253	48,233	1,205	93,717

Source: Own elaboration based on SICRESAL-MX, Mexican section of the United States-Mexico Border Health Commission.

The effort that has been made in collaboration with different strategic allies to support the activities of reference to COVID-19 vaccination services, as well as the application thereof, stands out.

Achievements

- ✓ Have detailed analysis of the impact of VDS, which allows decision-making and the development of interventions based on the specific needs of VDS users.
- ✓ Have a strong network of strategic allies in each consular district, who provide preventive health services, which was strengthened during the COVID-19 pandemic.
- ✓ 127 health promoter's certification from the VDS and MHU was achieved in the mhGAP Intervention Guide (Program to Reduce Gaps in Mental Health).
- ✓ Increase referrals in mental health, by detecting signs and symptoms.
- ✓ Have ongoing training in preventive health issues, to provide promoters of the VDS with the necessary tools to provide preventive services in their communities.
- ✓ Expand information campaigns in the border VDS for the prevention of chronic diseases.
- ✓ Adapt and strengthen the efforts of the VDS during the COVID-19 pandemic, to provide remote and face-to-face services.
- ✓ Work together to provide COVID-19 vaccination services from the Consular Network that provided COVID-19 vaccination services.
- ✓ Reaching vulnerable populations in remote areas with difficult access to health services.



Citizen impact

The VDS strategy responds to the need of the Mexican migrant population in the United States to receive comprehensive health services, through culturally adapted preventive and health promotion actions, to contribute to the control of diseases and prevent the use of emergency services through timely detection.

The VDS strategy was developed based on the needs of the Hispanic / Mexican population in the United States, however, the VDS provide services to anyone interested in them, without discrimination based on their country of origin.

The VDS strategy has had an impact in favor of the health of the Hispanic / Mexican community in the US, through preventive services that allow the identification of possible illnesses and make people aware of their health status.

In addition, it contributes to disease control and prevents the use of emergency services through early detection, guidance on available services, and the establishment of a medical home.

Faced with the COVID-19 pandemic, the VDS had a quick and efficient reaction, to continue providing education, detection, vaccination and referral services, respecting preventive measures. In addition to having continuous training to provide the health promoters of the VDS with all the necessary tools to support and educate the migrant population on the subject of COVID-19.

Next Steps

- ✓ Give continuity to response actions against the COVID-19 pandemic (tests, relevant information, monitoring, virtual workshops).
- ✓ Identify and collaborate with strategic allies to learn about, and where appropriate, promote the supply and distribution of the COVID-19 vaccine to the most needy and vulnerable migrant communities.
- ✓ Formalize collaboration with partners to integrate the COVID-19 vaccine administration service on a permanent basis.
- ✓ Continue with the use of virtual platforms to promote services and offer educational sessions (community empowerment, approach with more communities, promotion of services and awareness actions).
- ✓ Strengthen the individual registry of users through SICRESAL-MX (orientation, detection and referral) through training, monitoring, feedback and personalized assistance to health promoters in the use of the system.
- ✓ Strengthen mental health care services (UNAM referral mechanisms, completion of mental health screening, expansion of allies and community interventions).
- ✓ Strengthen capacities on strategic issues such as telemedicine, user navigation and priority issues.
- ✓ Give continuity to the implementation of the Models of Excellence initiative in order to promote good practices and foster greater interaction among the VDS network.
- ✓ Promote the management of resources by leading agencies to increase services and programs in VDS.



