

Supervisión y mejoramiento de atención al cliente

PROPOSITO DEL COMITE DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

1. Proporcionar supervisión interna

El Comité de Mejoramiento de la Calidad (QIC) a través de subcomités monitorea los programas y servicios proporcionados por los proveedores del Plan de Salud Mental (MHP). El QIC actúa para ayudar en el cumplimiento con el departamento de Estado, federal las normas y reglamentos del departamento. El objetivo esencial de la supervisión es asegurarse de que el cuidado del cliente es competente y de acuerdo con los derechos del cliente y su interés.

2. Asesorar al Director

El QIC actúa como comité asesor del Director de Salud Mental en asistir al Director en el establecimiento de políticas y procedimientos, y de abordar las áreas que necesitan mejorar.

3. Grupo de trabajo

El grupo de trabajo QM / QI es un grupo de trabajo permanente que establece metas anuales y objetivos diseñados para proporcionar información de gestión y mejora de la atención del cliente.

Valoramos sus Comentarios

Por favor díganos cómo lo estamos haciendo

<https://www.surveymonkey.com/r/92FFVD9>

Revised 9/18

CALENDARIO DE REUNIONES

Comité de Mejoramiento de la Calidad

26 de Julio, 2018 – Fort Bragg Centro Hospitalario y Servicios Manzanita de Ukiah

27 de Septiembre, 2018

Point Arena Action Network

29 de Noviembre, 2018– Centro Juvenil Arbor de Ukiah y Centro de Recursos Familiares de Laytonville

31 Enero, 2019 – Consolidated Tribal Health Project y Servicios Manzanita de Willits

28 de Marzo, 2019– 12-2PM Covelo Yuki Trails y Centro Hospitalario de Fort Bragg
30 de Mayo, 2019

Manzanita, Ukiah y TBA

3:30 PM hasta 5:30 PM (***vea 3/28/19**)
Las reuniones se llevan a cabo en varios lugares del condado.

Hablar en Contra del Silencio

North Bay Prevención del Suicidio del condado de Mendocino
Teléfono 1-855-587-6373

Plan de Salud Mental del Condado de Mendocino (MHP) ofrece asistencia gratuita de interpretación, lenguaje de Signos Americano y servicios de difusión de California (TTY/TDD) para los beneficiarios que soliciten o acceso a los servicios. Estos servicios pueden ser

Por favor vea la recepcionista o llame al 1-800-555-5906 se desea un folleto en un formato diferente, folleto también está disponible en:

<http://www.co.mendocino.ca.us/hhsa/mentalhealth.htm>

Folleto está disponible en inglés, español, impresión grande y audio.

COMITÉ DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD de la salud mental del condado de mendocino

Mejorando la Calidad de Atención



Los consumidores son bienvenidos y animados a asistir a estas reuniones.

**Line Plan de Salud Mental 24-horas
Linea de Acceso 1-800-555-5906
(Número de teléfono gratuito)**

**Brochure is available in English,
please see the receptionist or call
1-800-555-5906.**

QUÉ ES EL COMITÉ DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (QIC)

Misión y Deberes del QIC La misión general del Comité de Mejoramiento de la Calidad es llevar a cabo un proceso de mejora continua significativa en la calidad de los servicios prestados por el departamento, a cargo de la Salud Mental de Medi-Cal Supervisión del Plan de Cuidado a través de evaluación sistemática y continua de los servicios proporcionando, la planificación y, a través del Director de Salud Mental, la realización de cambios en las políticas y procedimientos, la medición de la eficacia de esos cambios de política permanente y el cambio de procedimiento.

SUBCOMITÉS

Comité de Mejoramiento de la Calidad facilitará la supervisión del programa de Mejoramiento de la Calidad (QI) y hace recomendaciones y apoya las decisiones relativas a las políticas y procedimientos del Departamento de Salud Mental.

Comité Internacional de Expertos -

Compuesto por todo el personal clínico con licencia del QIC. Este subcomité recibirá y revisará todas las apelaciones de los proveedores del plan de atención administrada en las decisiones adversas. También deberá recibir las solicitudes de revisión por compañeros de la QIC cuando, a juicio del comité, ha habido quejas erróneas o graves en relación con un clínico individual, ya sea empleado personal o contratado, a través del proceso de resolución de quejas.

Comité Cultural de Competencia (CCC) ejercerá su supervisión de la competencia cultural y los servicios lingüísticos prestados por los proveedores del MHP. Siguen de cerca, revisan, evalúan y hacen recomendaciones de política para el

desarrollo de estrategias para hacer frente a las disparidades. La CCC notificará a los proveedores del MHP y socios comunitarios de capacitación disponibles, talleres y eventos culturales para aumentar el conocimiento y la concientización sobre las cuestiones de diversidad cultural.

Equipo de Acción y comportamiento saludable (BHAT) está integrado en el programa de QIC a través de la participación en una supervisión general y la capacidad de evaluación. Los MHAT revisan y evalúan los programas de MHP, y hacen recomendaciones sobre cambios en las políticas y áreas de mejora.

Calidad Administrativa / Grupo de trabajo de mejoramiento de la calidad (QM/QI) integrantes del MCBHRS QI y MHP proveedores QI para permitir mejoramiento de calidad universal a través del MHP.

Utilización del grupo de Supervisión (UM) La utilización del Comité de Supervisión revisa que se cumplan los estándares de las decisiones y autorizaciones y que haya una consistencia en el proceso de autorizaciones. El comité también se asegura que los beneficiarios tengan un Acceso apropiado a los servicios, se evalúe la necesidad médica, tengan acceso a los servicios propios y eficiencia de servicios evalúe la capacidad de los servicios.

DEBERES

Una evaluación anual de la eficacia global del programa QI, lo que demuestra que actividades de QI han contribuido a la mejora significativa en la atención clínica, el cliente y los servicios de los beneficiarios de Medi-Cal, y la descripción completa y las actividades de QI en proceso.

El desarrollo de un Plan de Trabajo Anual de Mejor Calidad.

Control de los problemas previamente identificados, incluyendo el seguimiento de

los asuntos a través del tiempo.

Control de la capacidad de prestación de servicios del departamento y de su Plan de Servicios de Medi-Cal y manejo del Plan de Cuidado.

Control de la accesibilidad de los servicios con el departamento y en el marco del plan de atención administrada, el establecimiento de metas QIC (además de los estándares del estado) para:

- Líneas de tiempo de las citas no urgentes de salud Mental.
- Líneas de tiempo de servicios para las condiciones urgentes.
- El acceso de la atención fuera de horas.
- Mecanismos para controlar el acceso y la capacidad de respuesta a las 24 horas, número de teléfono gratuito del plan de atención administrada.

Cliente supervisión y satisfacción de los beneficiarios La supervisión de los departamentos y supervisión del sistema de prestación de servicios del Plan de Atención y problemas clínicos significativos que afectan a los beneficiarios, incluyendo la seguridad y efectividad de la práctica de la medicación.

Monitoreo de la continuidad de la atención y coordinación con los proveedores de atención de la salud física y otras agencias de servicios humanos.

Monitorear quejas / esfuerzos de resolución de quejas y de consumo o de proveedores de apelaciones.

Llame (707) 472-2360