

Division of Specialized Care for Children



Guía de actividades de calidad de DSCC

Cultura de mejoramiento de la calidad de DSCC (de la política de Mejoramiento de la calidad de DSCC): Promover una cultura de calidad en la División de Atención Especializada para Niños de Chicago (Chicago's Division of Specialized Care for Children, DSCC) de University of Illinois es una prioridad altamente valorada. Esta cultura de calidad incluye una filosofía en toda la organización de mejoramiento continuo de la calidad y el uso de prácticas informadas basadas en evidencia en nuestro trabajo y prestación de servicios en todos los niveles. DSCC evaluará, monitoreará y mejorará objetiva, sistemática y continuamente la calidad de los procesos internos, programas de actividades y servicios de coordinación de atención que se ofrecen a las familias y participantes.

DSCC ha desarrollado la siguiente Cultura de mejoramiento de la calidad para facilitar un entorno en el que las actividades e iniciativas de calidad se puedan lograr con éxito:

- Crear una atmósfera de aprendizaje, entendimiento y responsabilidad.
- Identificar, celebrar y basarse en nuestras fortalezas.
- Valorar los aportes creativos y analíticos de todos los miembros del personal.
- Usar la investigación para guiar nuestras prácticas para atender a niños con necesidades especiales de atención médica.
- Empoderar a las personas que tienen más conocimientos para dirigir las actividades de mejoramiento de la calidad.
- Ser transparente y accesible.
- Usar la información para impulsar las decisiones.
- Reunirse con los equipos en donde estén.
- Valorar el tiempo protegido para enfocar, analizar y mejorar nuestro trabajo.
- Compartir ideas de mejoramiento en toda la organización.
- Establecer objetivos que nos desafíen a crecer.
- Creer que siempre se puede mejorar.
- Reconocer cada paso hacia el éxito.

DSCC seguirá revisando y evaluando nuestras iniciativas de mejoramiento de la calidad para aprender y crecer continuamente como organización. Esta evaluación medirá nuestros avances hacia los objetivos establecidos y recopilará comentarios de partes interesadas internas y externas.

Actividades de mejoramiento de la calidad

Actividad de calidad de la DSCC	Descripción
Revisiones de expedientes internos	<p>La revisión de expedientes es un componente de un plan de mejoramiento de la calidad sólido y continuo. Durante la revisión de expedientes, los revisores internos examinan la calidad e idoneidad de los servicios de coordinación de la atención que se ofrecen a los participantes revisando documentación escrita y la calidad de los servicios contra las políticas y procedimientos de DSCC. Tres veces al año o trimestralmente, una muestra aleatoria de expedientes de los participantes se revisa con una herramienta de revisión de coordinación de atención estándar. La herramienta de revisión se usa junto con una guía de Revisión de coordinación de la atención, definiendo cada elemento de la herramienta. El equipo de mejoramiento de la calidad revisa los expedientes y da sus comentarios a los equipos de coordinación de la atención mediante una discusión después de la revisión de los expedientes.</p>
Campeones de mejoramiento de la calidad	<p>Un campeón de calidad es una persona que disfruta usando la información para celebrar el éxito y ayudar a inspirar el cambio mediante el enfoque en las soluciones. El campeón de calidad es un miembro del equipo (no un gerente) que quisiera tener la oportunidad de usar sus competencias de liderazgo en una nueva manera. Cada oficina regional tiene uno o dos campeones de calidad que se harán cargo de facilitar las reuniones de mejoramiento de la calidad cada trimestre. Ellos ayudarán al equipo a entender las medidas de calidad, celebrarán los éxitos del equipo y lo apoyarán para desarrollar un plan de mejoramiento.</p>
Reuniones de mejoramiento de la calidad	<p>DSCC valora el mejoramiento de la calidad y la toma de decisiones informadas basándose en la información. Las reuniones de mejoramiento de la calidad (QI) serán una manera para que el personal participe en los procesos del uso de información para analizar los datos y hacer planes para alcanzar nuestros objetivos de desempeño. Cada oficina regional participará en una reunión trimestral de mejoramiento de la calidad para revisar las medidas de calidad identificadas y desarrollar los planes de acción conjuntos.</p>
Planes de mejoramiento	<p>Los planes de mejoramiento o planes de medidas correctivas se desarrollan para registrar el proceso de revisión y las reuniones de mejoramiento de la calidad.</p> <p>Para las revisiones de registros internos, los planes de medidas correctivas se desarrollan para cualquier expediente en el que se observan deficiencias. El equipo de mejoramiento de la calidad debe entregar el plan de medidas correctivas en un plazo de 30 a 45 días después de la revisión. El equipo de mejoramiento de la calidad revisa una muestra de los planes de medidas correctivas para asegurarse de que las medidas se han completado.</p> <p>Durante las reuniones de mejoramiento de la calidad el Plan de mejora de la calidad (Quality Improvement Plan) se desarrolla con el equipo de las medidas específicas que ellos quieren mejorar. Animamos al equipo a usar la metodología Planear, Hacer, Estudiar, Actuar mientras ponen a prueba sus ideas creativas de mejoramiento.</p>

Actividad de calidad de la DSCC	Descripción
Reportes de incidentes	<p>Un “incidente” es cualquier situación o presunta situación que afecta o puede afectar la seguridad y bienestar del participante. Los incidentes incluyen la atención que dan los cuidadores y entidades profesionales.</p> <p>Los reportes de incidentes son un mecanismo por medio del cual los coordinadores de atención reportan cualquier preocupación que afecte la seguridad y bienestar del participante. DSCC tiene procedimientos que describen los distintos tipos de incidentes que el personal debe reportar y registrar.</p> <p>El objetivo de reportar incidentes es tener un mecanismo interno que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunique oportunamente las situaciones que presentan riesgos para los participantes y aconsejen actividades de seguimiento 2. Informe a los demás de las medidas tomadas por los empleados de DSCC y otras entidades para mitigar los riesgos asociados con el incidente 3. Lleve un registro de los incidentes para analizar tendencias y para determinar si se necesitan cambios programáticos u otros para evitar incidentes futuros
Encuestas para familias	<p>Es importante incluir las opiniones de las familias sobre las iniciativas de mejoramiento de la calidad. DSCC ha desarrollado encuestas para familias sobre la inscripción inicial, anual, transición y cuando una familia cancela la inscripción en el programa. Actualmente estamos implementando estas encuestas con las familias. En el futuro implementaremos una encuesta de visita a la casa a una muestra elegida al azar de familias que tuvieron una visita a casa el mes anterior.</p>
Educación/ capacitación del personal	<p>La educación del personal es esencial para mejorar continuamente los servicios a las familias. La capacitación del personal comienza con una orientación y experiencia de incorporación integral. Anualmente los miembros del personal tienen la oportunidad de recibir 20 horas de capacitación de coordinación de atención. La capacitación de coordinación de atención incluye entre otros, lo siguiente: evaluación integral, planificación centrada en la persona, entrevistas motivacionales, determinantes sociales de la salud, elaboración de reportes de incidentes críticos y competencia cultural. DSCC puede dar al personal unidades de educación continua (CEU) de importancia para la capacitación.</p>
Reporte, análisis y mejoramiento	<p>El hacer reporte y análisis ocurren habitualmente para las actividades de mejoramiento de la calidad reportadas arriba, por ejemplo, revisiones de expedientes internos, reportes de incidentes, medidas de calidad y encuestas para familias. El personal de DSCC usa los reportes de calidad para hacer mejoras por medio de las reuniones de mejoramiento de la calidad, equipos regionales o El Comité de Cumplimiento y Calidad de la Atención Connect (Connect Care Compliance and Quality Committee).</p>

Actividad de calidad de la DSCC	Descripción
Auditorías externas/ revisiones/ investigaciones	<p>DSCC will participate in all external audits/reviews/investigations with contractual partners and regulatory authorities. Information will be shared as a part of the review/audit/investigation, such as policies, procedures, processes, etc. Action plans will be developed by DSCC based upon the results of the external audits/reviews/investigations. DSCC participates in an annual audit with each of the Managed Care Organizations, along with monthly record audits as needed.</p>
Tarjetas de puntuación	<p>De acuerdo con el plan estratégico de la organización, DSCC ha desarrollado una tarjeta de puntuación que dará al personal la información relacionada con el desempeño de medidas de procesos establecidos, metas de los resultados y objetivos. Las medidas que se obtienen se agrupan en las áreas de objetivos siguientes: Quality Care Coordination, It Takes a Team, and Partner/Help/Connect (Coordinación de atención de calidad; Se necesita un equipo, y Colaborar/Ayudar/Conectar). La tarjeta de puntuación será un proceso transparente y uno que dependerá de la participación del personal para mejorar. Los objetivos en torno a compartir datos serán celebrar nuestras fortalezas, compartir lo que funciona y crear planes para mejorar donde sea necesario. Estas medidas serán presentadas a DSCC en general, por medio de un programa de coordinación de la atención (Core, Connect Care y Home Care) y luego por región/oficina. La información de desempeño está disponible solo a nivel de oficina regional para cada programa. El acceso se restringe a las medidas de desempeño a un nivel más granular. Este método respalda la filosofía del trabajo de equipo sobre nuestro desempeño, éxitos y áreas que necesitan mejorar. Los campeones de calidad, equipos de coordinación de atención, gerencia y administración usarán la tarjeta de puntuación para revisar el desempeño regional/oficina y desarrollar planes de mejoramiento cuando sea necesario.</p> <p>Valores medibles del éxito del programa</p> <p>Aunque las medidas identificadas son importantes para ayudarnos a entender nuestro trabajo con las familias, DSCC ha identificado los siguientes valores medibles de programas para la coordinación de la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida mejorada • Creación de un plan integral centrado en la persona • Avance o logro de objetivos en el plan centrado en la persona • Satisfacción general con los servicios de coordinación de atención de DSCC. <p>DSCC también mide los índices de participación de abajo en nuestros programas de coordinación de la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de participación inicial • Índice de participación continua

Actividad de calidad de la DSCC	Descripción
Quejas formales	Una queja formal es una expresión de insatisfacción con cualquier aspecto de las operaciones, actividades o conducta de DSCC o sus empleados que no se ha resuelto a satisfacción de las personas o que la persona quiere escalar a la administración. Las quejas formales no incluyen insatisfacción con servicios o apoyo denegado, reducido o terminado; hay procesos de apelación para estos propósitos. Las quejas formales se pueden expresar verbalmente, electrónicamente en el sitio web de DSCC o por escrito. DSCC recopilará información relacionada con las quejas formales para identificar cualquier tendencia de calidad con el tiempo.

