

RECURSOS

La **Comisión de Control de Calidad** forma parte de la RSN de Thurston Mason. Comuníquese con la QRT en:

Thurston Mason RSN
Quality Review Team
412 Lilly Rd NE ❖ Olympia WA 98506

Tel: (360) 867-2555 ❖ (800) 658-4105
TDD: (360) 867-2603
Fax: (360) 867-2601

Correo electrónico: qrt@co.thurston.wa.us

Para **asistencia del Defensor**, comuníquese con el Defensor en:

Thurston Mason RSN Ombuds
412 Lilly Rd NE ❖ Olympia WA 98506

Tel: (360) 867-2556 ❖ (800) 658-4105
TDD: (360) 867-2603
Fax: (360) 867-2601

Correo electrónico: ombuds@co.thurston.wa.us

Para comunicarse con la RSN de Thurston Mason:

Thurston County Public Health & Social Services
Thurston Mason RSN
412 Lilly Road NE ❖ Olympia WA 98506

Servicio de Atención al Cliente:
(360) 867-2602 ❖ (800) 658-4105
TDD: (360) 867-2603 ❖ (800) 658-6384
Fax: (360) 867-2601

Correo electrónico: tmsrn@co.thurston.wa.us
Sitio web: <http://www.co.thurston.wa.us/health/ssrsn>

Los servicios de intérprete y demás adaptaciones están disponibles mediante solicitud



Este folleto fue desarrollado en parte por el Consejo del Consumidor de la RSN de Thurston Mason.

032010

COMISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE THURSTON MASON

La QRT

Garantizando la calidad de los servicios de salud mental a través de los comentarios y la revisión del proveedor y del cliente

También disponible en inglés

MISIÓN

La misión de la Comisión de Control de Calidad (QRT) es respaldar continuamente la mejora en la calidad de los servicios de salud mental financiados con fondos públicos.

CÓMO SE CUMPLE CON LA MISIÓN

La misión se logra con el apoyo de los clientes a través de sus comentarios:

- * La QRT solicita el nivel de satisfacción de los clientes por los servicios de salud mental a través de distintos tipos de encuestas, foros y cuestionarios.
- * A través de los comentarios del cliente, la QRT recomienda a la RSN de Thurston Mason y al Proveedor de la Red las opciones adecuadas en cuanto a los cambios dentro del sistema de atención de la salud mental.
- * Por medio de evaluaciones de seguimiento, la QRT registra si se implementaron oportunamente los cambios y si éstos fueron positivos.
- * La utilización de este enfoque permite que el sistema mejore dado que continúa siendo receptivo a las necesidades de los clientes.

RECOPILOCIÓN DE INFORMACIÓN

La QRT recopila información a través de:

- * Visitas al sitio
- * Entrevistas particulares
- * Entrevistas telefónicas
- * Charlas en foros grupales y grupos puntuales

Las llamadas telefónicas a la QRT son siempre bienvenidas, y se pueden concertar reuniones en la oficina o en otros lugares. La QRT se concentra en tres categorías principales:

- * **Acceso y disponibilidad.** ¿Pudo usted recibir los servicios cuando los necesitaba? ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que comenzaron los servicios?
- * **Aceptabilidad.** ¿Fueron satisfactorios para usted los servicios? ¿Fueron aceptables y apropiados para usted?
- * **Impacto.** ¿Cómo afectaron su vida los servicios?

¿EL PROCESO DE LA QRT AYUDA A TODOS!

A menudo, la satisfacción del cliente pasa desapercibida cuando se controla la calidad de los servicios de salud mental. Las opciones son que si usted no está conforme con un servicio, podría haber otras personas que tampoco lo están.

La QRT no puede ayudarle a resolver un reclamo, pero puede escuchar e incluir sus preocupaciones en el proceso de recopilación de información. Los reclamos individuales pueden ser resueltos comunicándose con el Servicio de Defensores (vea la sección Defensor para detalles).

Todas las opiniones son bienvenidas y sirven de ayuda. Podemos trabajar juntos para un cambio positivo.

DEFENSOR DE SALUD MENTAL

El Defensor brinda información y asistencia con respecto a:

- * Los derechos del cliente
- * Preocupaciones, reclamos, quejas y apelaciones
- * Información sobre los recursos
- * Formulación y utilización de las directivas anticipadas

Si tiene un reclamo acerca de sus servicios de salud mental y desea ayuda para resolverlo, el servicio del Defensor está disponible para usted.

P La RSN de Thurston Mason procura siempre mejorar. Si está interesado en participar aun más, puede:

- A**
- R**
- T**
- I**
- C**
- I**
- P**
- E**
- * Compartir sus ideas con la QRT y ayudar a mejorar los servicios de salud mental para usted y para otras personas en la comunidad;
 - * Participar en el Consejo del Consumidor;
 - * Ser voluntario para asistir en el desarrollo de programas y en la revisión de actividades.

Para mayor información, comuníquese con la RSN de Thurston Mason o la QRT. La información de contacto está en la página de Recursos.