

LA ALIANZA EN EL CONDADO DE LOS ÁNGELES Y EQUIPOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN MÉDICA DE SEIU 721



www.seiu721.org

f seiu721

@seiu721



100%



9 Los EMCs (o CITS) hacen posibles los ciclos de mejora constantes y permiten identificar y resolver cualquier problema de manera inmediata, ofreciéndole así una EXPERIENCIA EXCEPCIONAL AL PACIENTE.

7 En el Centro Martin Luther King Jr. para Pacientes Externos en el sur de Los Ángeles, había entre 300 y 400 llamadas perdidas /no devueltas cada semana en siete líneas telefónicas. Un EMC compuesto por técnicos, enfermeras (LVN y RN) trabajando con un médico, así como un coordinador de gestión de calidad/riesgo, se dieron cuenta de que la solución era asegurarse de que las llamadas que entraban se respondieran de inmediato. Consiguieron equipos de teléfonos celulares viejos y trabajaron con el departamento de TI para activar un árbol de teléfonos móviles que podía vagar. Si una llamada que entra a un teléfono fijo no se contesta, salta a los teléfonos celulares. Su objetivo era reducir el número de llamadas perdidas/ o no devueltas en un 75%. Pero este EMC (CIT) alcanzó una mejora del 100% en una semana.

7

8

9

10



8 SEIU 721 logró cosas nunca hechos antes: Logramos que todas las instalaciones sanitarias adoptaran los misma códigos y procedimientos de emergencia, después de que fallarán tres intentos que se hicieron de arriba hacia abajo. Contratamos nuevos Defensores de la Transformación, entrenamos Codificadores de Información de la Salud, implementamos un modelo de servicio al cliente nunca antes visto y capacitamos a 10.000 trabajadores de primer contacto y gerentes, y negociamos un contrato con aumentos. Hemos demostrado que el camino a convertirse en el PROVEEDOR DE ELECCION Y EL PATRON DE ELECCION son el mismo.

4 SEIU 721 integró a tres departamentos autónomos del condado de Los Angeles: los de Servicios de Salud, Salud Pública, y Salud Mental, en una Agencia Coordinada de Salud del condado de Los Ángeles. Para proporcionar una ATENCION COMPLETA A LA PERSONA para todos, también iniciamos una colaboración sin precedentes entre los trabajadores de primer contacto en el sector de salud y su gestión de todo el condado.



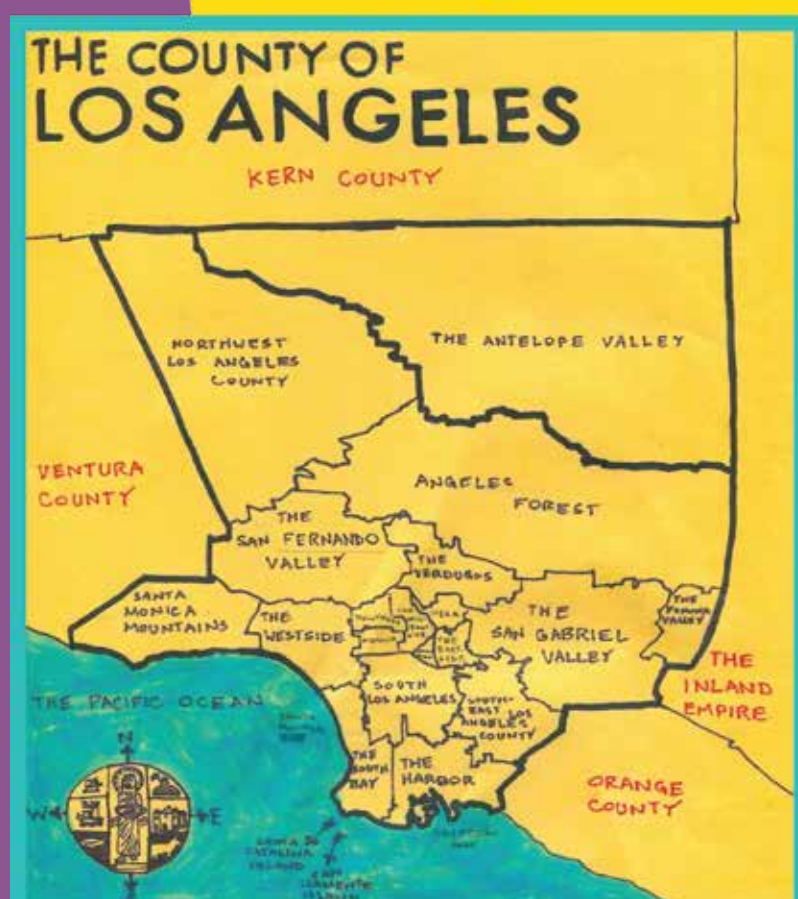
6 Para impulsar la INNOVACION TRANSFORMADORA, formamos sesenta EQUIPOS DE MEJORAMIENTO DEL CUIDADO (EMC, o CIT, por sus siglas en inglés) a través de ocho centros de salud del condado de LA.



5 Les pedimos a nuestras hermanas y hermanos, miembros de los sindicatos, que se unieran a nosotros en la mesa. Juntos hemos fomentado una CULTURA DE COLABORACION, donde somos igualmente responsables de la gestión de métricas de resultados, datos de rendimiento, asignación de recursos, y la resolución de problemas.



10+ millones de personas!



1 El condado más poblado de los Estados Unidos, EL CONDADO DE LOS ÁNGELES es el hogar de 27% de todos los californianos; residentes de más de 180 países, que hablan más de 140 idiomas.



2 Representando a 55,000 empleados del condado de Los Ángeles, SEIU Local 721, defendió el acceso universal a los servicios de salud, así como coaliciones sin precedentes para luchar por \$15 & LEVANTEMOS A TODAS LAS FAMILIAS TRABAJADORAS!

3 Debido a que la SALUD PUBLICA implica equidad, SEIU 721 creó un plan estratégico para proporcionarle una atención de calidad a todos los residentes del condado de Los Ángeles, ya sean asegurados, tengan un seguro insuficiente o no tengan seguro.

1

2

3