

# Sobre DHHS

La misión del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, DHHS) es promover y garantizar la salud y la seguridad de los residentes del condado de Montgomery y construir la fortaleza individual y familiar, así como la autosuficiencia.

## Principios rectores

- ▶ Proporcionaremos servicios que se desarrollen con base en las fortalezas de nuestros clientes y de la comunidad
  - ▶ Seremos receptivos ante las necesidades de cambio de nuestra comunidad
  - ▶ Contrataremos y mantendremos un personal competente y orientado al servicio al cliente
  - ▶ Haremos operativo el enfoque “ninguna puerta equivocada” para la prestación de servicios
  - ▶ Estamos comprometidos con la más alta calidad de servicio al cliente para todos aquellos que buscan servicios, y con mantener un personal responsable que demuestre respeto, profesionalismo, puntualidad y equidad
  - ▶ Valoramos la habilidad y dedicación de nuestro personal y le proporcionaremos apoyo, recursos y capacitación adecuados para atender bien a nuestros clientes



## **Planificación, responsabilidad y servicio al cliente**

## *Menú de servicios*



Departamento de Salud y Servicios Humanos  
Planificación, responsabilidad y servicio al cliente

401 Hungerford Drive  
Rockville, MD 20850  
(240) 777-1098



DHHS.PACS@MontgomeryCountyMD.gov  
[www.montgomerycountymd.gov/HHS/PACS/PACS.htm](http://www.montgomerycountymd.gov/HHS/PACS/PACS.htm)



Condado de Montgomery, Maryland  
Departamento de Salud y Servicios Humanos  
Planificación, responsabilidad y servicio al cliente

# Planificación, responsabilidad y servicio al cliente

**Planificación, responsabilidad y servicio al cliente (Planning, Accountability and Customer Service, PACS)**, que es parte de la Oficina del Director, apoya la misión del Departamento a través de un menú de servicios que incluye el programa de **medición del desempeño**, recopilación y manejo de datos, evaluación analítica, planificación y análisis de políticas que garantizan prestación de servicios de manera equitativa y de alta calidad de los programas del DHHS.

## PACS cumple con su área primaria de trabajo al:

- ▶ Desarrollar y perfeccionar parámetros significativos de los programas que puedan demostrar los resultados de los clientes
- ▶ Mandar a la comunidad equipos para evaluar la calidad de los servicios, y para evaluaciones comunitarias.
- ▶ Apoyar la integración de los servicios del Departamento a través del proceso de Reuniones Intensivas de Equipo.
- ▶ Desarrollar capacidad para implementar parámetros de desempeño adecuados para áreas de servicio, programas, y sistemas de servicios sociales complejos
- ▶ Aprovechar la tecnología integrada avanzada, los sistemas de información y las herramientas analíticas innovadoras
- ▶ Desarrollar asociaciones eficaces con otras agencias gubernamentales, socios comunitarios, universidades, y centros de investigación

## Análisis y medición de desempeño

Al desarrollar medidas significativas de desempeño y hacer un uso analítico de informes periódicos se garantiza la calidad y equidad de los servicios integrados. Al usar los **7 Elementos del Programa de Diseño de Calidad**, PACS, trabajando con el equipo del programa, modela la lógica y los parámetros sobre cómo los recursos pasan de la teoría a la práctica, permitiendo que los gerentes sepan cuánto y qué tan bien se prestan los servicios, y su impacto positivo para los clientes. Estos parámetros se traducen en **Medidas Principales del DHHS** que orientan personas, prácticas y políticas.

## Evaluaciones de Control de Calidad de los Servicios

Las **evaluaciones estructuradas de Control de Calidad de los Servicios** (Quality Service Reviews, QSR) proporcionan una oportunidad de evaluación cualitativa y análisis del estado y bienestar de los clients, y de la calidad, consistencia y eficacia de su sistema de servicio. Al medir el desempeño en puntos clave, PACS determina cómo el equipo, las prácticas de negocio y, en última instancia, los programas, están trabajando de manera sistemática para servir a individuos y familias. Los resultados de estas evaluaciones garantizan que los clientes reciban los mejores servicios posibles y que éstos proporcionen el mayor impacto positivo.

## Evaluaciones Comunitarias

La **Evaluación Comunitaria** es un proceso de autoevaluación estructurada del programa, y la subsecuente evaluación independiente realizada por un panel experto de voluntarios capacitados de la comunidad. El control informa a PACS sobre qué tan bien alineada se encuentra una prestación de servicios del programa con respecto a la misión y los objetivos del Departamento. Los resultados identifican áreas

de fortaleza y oportunidades dentro de un informe final que proporciona recomendaciones, prácticas específicas para que la gerencia y el equipo del DHHS las revise.

## Coordinación de Reuniones Intensivas de Equipo

Las **Reuniones Intensivas de Equipo (Intensive Teaming Meetings, ITM)** son una herramienta del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) que se usa para responder a las exigentes necesidades de servicio de los clientes, a través de la integración concentrada del servicio. Los ITM reúnen clientes, diversos, administradores de casos del área de servicio, y otros proveedores internos y externos involucrados en la atención de los clientes, para mejorar la salud de los clientes y su bienestar, a través de reuniones y acuerdo de planes de acción en todas las áreas de servicio. PACS garantiza la coordinación de las reuniones y la supervisión de los procesos y resultados de los ITM.

## Equipo para el Mejoramiento de la Práctica

El **Equipo para el Mejoramiento de la Práctica (Practice Enhancement Team, PET)** es un proceso coordinado para garantizar que los programas del DHHS aprovechen las inversiones en tecnología integrada avanzada, sistemas de información, y herramientas innovadoras de análisis, para informar a la gerencia sobre las prácticas de los programas. El equipo interdepartamental trabaja con gerentes y personal para evaluar los procesos de prácticas efectivas, registros de clientes, uso de soluciones tecnológicas de la empresa (*registros médicos electrónicos y administración electrónica integrada de casos*) ingreso de datos, presentación de informes a la gerencia y parámetros de desempeño para maximizar recursos y resultados.

