

## RECURSOS

### **Comisión de Control de Calidad de TMBHO**

612 Woodland Square Loop SE Suite 401  
Lacey, WA 98503

Teléfono: 360-763-5828

o 800-658-4105

Fax: 360-489-1435

Correo electrónico: [qualityreview-  
team@tmbho.org](mailto:qualityreview-team@tmbho.org)

---

### **Defensores de pacientes de TMBHO**

612 Woodland Square Loop SE Suite 401  
Lacey, WA 98503

Teléfono: 360-763-5793 o

800 658-4105

Fax: 360-584-9745

Correo electrónico: [theombuds@tmbho.org](mailto:theombuds@tmbho.org)

---

### **Thurston-Mason BHO**

612 Woodland Square Loop SE Suite 401  
Lacey, WA 98503

Teléfono: 360-763-5828 o

800-658-4105

Fax: 360-489-1435

Correo electrónico: [inquiries@co.tmbho.org](mailto:inquiries@co.tmbho.org)

Sitio web: [www.TMBHO.org](http://www.TMBHO.org)

Se ofrecen intérpretes y otras adaptaciones previa  
solicitud.

Esta publicación también está disponible en inglés.



## **Comisión de Control de Calidad**

**Trabajamos para brindar  
una salud mental de calidad  
y servicios para trastornos  
por consumo de sustancias**

## MISIÓN

La misión de la Comisión de Control de Calidad (Quality Review Team, QRT) es escuchar y usar las experiencias de los participantes relacionadas con la efectividad de los servicios públicos de salud mental y trastornos por consumo de sustancias.

## CÓMO SE CUMPLE LA MISIÓN

La misión se cumple con el apoyo de los participantes del servicio, los proveedores asociados y otras partes interesadas.

- **Recibe los comentarios** de los participantes del servicio y los socios de la comunidad para determinar si los servicios de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias son accesibles y satisfacen las necesidades de las personas que los utilizan.
- **Consulta a** los participantes de qué forma los servicios contribuyen a una recuperación efectiva para determinar el rendimiento de los servicios.
- Alienta a los participantes para que ayuden a sus proveedores **a comprender** claramente cuáles sus necesidades, qué están tratando de obtener y cuánto tiempo quieren invertir para trabajar en su propia recuperación.
- **Recluta** a voluntarios para que ayuden en las encuestas y las actividades.
- Brinda informes y recomendaciones a la División de Salud y Recuperación Conductual (Division of Behavioral Health and Recovery, DBHR), la Junta Asesora de TMBHO y la Junta Gubernativa de TMBHO.

## RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN

La QRT recopila información a través de las siguientes maneras:

- Visitas a las instalaciones.
- Entrevistas con los participantes del servicio.
- Encuestas a los participantes del servicio.
- Foros que ofrecen la oportunidad de recopilar comentarios adicionales sobre el sistema del proveedor de servicios.

La QRT recibe con gusto todas las llamadas telefónicas, y pueden programarse reuniones en una oficina o en otro lugar de común acuerdo. **La QRT analiza lo siguiente:**

- **La calidad de la atención.**
- **La facilidad de acceso a los servicios.**
- **Servicios efectivos** que satisfacen las necesidades médicas.
- **Planes de tratamiento** basados en la edad y la cultura.
- **Disponibilidad de alternativas para la hospitalización**, incluidas las opciones de coordinación entre sistemas y de variedad de tratamiento.
- **Coordinación con sistemas asociados.**
- **Beneficios de los servicios recibidos.**

## ¡EL PROCESO DE LA QRT ES ÚTIL PARA TODOS!

La QRT no puede ayudarlo a resolver una queja, pero puede escuchar su inquietud e incluirla en el proceso de recopilación de información. Para resolver quejas individuales, es necesario contactarse con el servicio de defensores de pacientes.

*Todas las opiniones son bienvenidas y útiles. Podemos trabajar juntos para lograr un cambio positivo.*

## DEFENSORES DE PACIENTES DEL SERVICIO DE SALUD

Los defensores de pacientes ofrecen a los clientes del servicio de salud conductual financiado por Medicaid (TMBHO) información y asistencia sobre los siguientes temas:

- ✓ Derechos de los clientes.
- ✓ Inquietudes, quejas, apelaciones y audiencias justas.
- ✓ Información sobre recursos.
- ✓ Creación y uso de voluntades anticipadas.

Si tiene alguna inquietud sobre los servicios de salud conductual que recibe y quiere ayuda para resolverla, puede usar el servicio de defensores de pacientes.

## B R I N D E A Y U D A

En Thurston-Mason BHO, siempre buscamos perfeccionarnos. Si le interesa brindar ayuda, puede hacer lo siguiente:

- **Comunicar** sus ideas a la QRT y ayudar a mejorar los servicios de salud conductual que recibe usted mismo y otras personas.
- **Participar** en el Concejo de Consumidores.
- **Ofrecerse** como voluntario para ayudar con el desarrollo de programas y la revisión de actividades.

**Para obtener más información, comuníquese con Thurston-Mason BHO o con la QRT. La información de contacto se encuentra en la página "Recursos".**