

Salud Conductual Del Condado De Ventura

Plan Estratégico 2021-2026



Índice

Mensaje del director	2
Iniciativa Avanzada e Innovadora de Medi-Cal de California (CalAIM, por sus siglas en inglés)	2
Los pilares de excelencia de la Agencia de Asistencia Médica del condado de Ventura.....	3
Prestación de servicios para la salud conductual en el condado de Ventura.....	3
Resumen ejecutivo.....	5
Proceso de planificación estratégica.....	5
Examen del entorno.....	6
Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA)	6
Un vistazo a los objetivos estratégicos	8
Visión, misión y valores.....	9
Visión.....	9
Misión.....	9
Valores.....	9
Metas y objetivos estratégicos	10
Objetivo estratégico n.º 1: Compromiso con el cliente y con la comunidad	10
Objetivo estratégico N.º 2: Excelencia e innovación en el servicio	10
Objetivo estratégico N.º 3: Calidad	11
Objetivo estratégico N.º 4: Crecimiento y acceso.....	11
Objetivo estratégico N.º 5: Compromiso del personal y desarrollo del liderazgo.....	11
Objetivo estratégico N.º 6: Estabilidad y rendimiento financieros.....	12
Monitoreo e informes de progreso.....	12
Resultados clave.....	12
Planes de implementación.....	14
Glosario	15
Reconocimientos.....	17

Mensaje del director



Sevet Johnson, PsyD, MA, MFT

Nuestro proceso de planificación estratégica comenzó en medio de la respuesta a la pandemia, destacando la importancia de tener una fuerza laboral y una comunidad que sea equitativa, flexible y creativa en su respuesta al entorno de salud conductual emergente y en desarrollo.

Sabemos que la necesidad de nuestros servicios solo aumentará en conjunto inminentes mandatos estatal y federales, que requieren un aumento de coordinación de la salud de la población, integración y aumento de los servicios de atención continua.

Este plan estratégico se desarrolló para evaluar y ajustar nuestra dirección en respuesta a los tantos desafíos de atención a la salud conductual que enfrentamos, a los desarrollos políticos y económicos, a los cambios demográficos y de necesidad de servicios, como así también a los cambios en las políticas relativas a la salud de la población a nivel local, estatal y nacional. La Iniciativa Avanzada e Innovadora de Medi-Cal de California (CalAIM, por sus siglas en inglés), que comentaremos a continuación, es mandato estatal significativo que tendrá un gran impacto en la forma en que implementamos los servicios de salud conductual

Este plan guiará a nuestro departamento en la navegación de estos inmensos desafíos y servirá como una hoja de ruta para poder brindar servicios de salud conductual más integrados, coordinados, que consideren a la persona de forma íntegra y que sean culturalmente competentes. Establece nuevas prioridades estratégicas, concentra los recursos, alinea los objetivos de todo el sistema e identifica los resultados principales deseados.

Quiero agradecer a nuestros beneficiarios, a nuestro personal, a nuestros proveedores contratados y a otras valiosas partes interesadas por sus aportes continuos a este plan estratégico. Agradezco especialmente el valor y la perseverancia que ha demostrado nuestro personal frente a la adversidad y la incertidumbre. Estoy orgulloso de nuestros esfuerzos colectivos para asistir al bienestar de nuestra comunidad del condado de Ventura.

En nombre de nuestro equipo directivo, estamos emocionados de continuar con nuestro compromiso y colaboración con nuestros beneficiarios, familias, proveedores contratados, socios del condado, con la Agencia de Atención Médica, la Junta de supervisores, nuestro CEO del condado y con la comunidad en su conjunto a la medida que comenzamos a implementar este plan estratégico.

Iniciativa Avanzada e Innovadora de Medi-Cal de California (CalAIM, por sus siglas en inglés)

El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, por sus siglas en inglés) ha concretado cambios significativos en la estructura de los servicios para la salud conductual a lo largo de California. Iniciativa Avanzada e Innovadora de Medi-Cal de California, conocida como CalAIM, crea oportunidades para la reforma y transformación que tanto se necesitan. CalAIM tiene tres objetivos principales:

1. Identificar y gestionar los riesgos y las necesidades de los individuos mediante enfoques de atención integral de la persona y abordando los determinantes sociales de la salud.
2. Hacer de Medi-Cal un sistema más eficiente al reducir la complejidad y aumentar su flexibilidad.
3. Mejorar los resultados de calidad e impulsar la transformación del sistema de entrega a través de iniciativas basadas en valores, modernización de sistemas y reforma de pagos.

Los desafíos complejos que enfrentar los residentes más vulnerables de California serán prioridad y el compromiso con la equidad en la salud y la integración de los servicios es fundamental para asistir a aquellos

que enfrentan diagnósticos duales, falta de vivienda, participación de la justicia, condiciones médicas complejas, necesidades relacionadas al envejecimiento, como también a aquellas partes de la población marginalizadas y desatendidas. Esta iniciativa estatal tiene una gran influencia sobre el desarrollo y el mejoramiento de este plan estratégico.

Los pilares de excelencia de la Agencia de Asistencia Médica del condado de Ventura

Salud del comportamiento es un departamento dentro de la Agencia de atención médica del condado de Ventura (HCA, por sus siglas en inglés) junto con Salud pública, Atención ambulatoria y el Plan de Atención Médica. Dada esta interrelación, los pilares de excelencia de la Agencia de Asistencia Médica del condado de Ventura están muy influenciados por las Metas Estratégicas de Salud Conductual del condado de Ventura. Es importante mencionar que los pilares de la HCA están redactados en lenguaje de hospitales y médico específico. Los pilares de la HCA consisten en:

- ❖ **Administración financiera:** Nuestro objetivo es lograr la estabilidad financiera y la eficiencia operativa. Procuramos lograrlo cumpliendo o superando los indicadores del presupuesto operativo en cada departamento y desarrollando procesos comerciales eficientes con un enfoque en la gestión del ciclo de ingresos.
- ❖ **Calidad y seguridad:** Mostramos un espíritu de servicio, cooperación y profesionalismo en las interacciones personales, tanto sea con un paciente, cliente o proveedor, o entre nosotros mismos. Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos de mejorar el estado de salud de la comunidad y el acceso a la atención médica. Esto se logrará mediante esfuerzos de continua mejora para alcanzar una alta calidad y seguridad en la atención que brindamos. Creemos en la transparencia y en hacer públicos estos resultados.
- ❖ **Compromiso con la comunidad:** Nos esforzamos por ser el empleador preferido, contratar y conservar médicos altamente competentes para satisfacer las necesidades tanto del hospital, como del paciente. Lo lograremos con la creación de una cultura impulsada por valores que atraiga, conserve y promueva a las mejores y más brillantes personas, comprometidas con nuestra misión y nuestros valores.
- ❖ **Experiencia de servicio:** Nuestro objetivo es tratar a cada cliente y compañero de trabajo como si fuera la persona más importante del lugar, ser modelos de lo importante que es tener una actitud de gratitud y responder a las consultas de manera puntual y eficaz. Nuestro compromiso supremo es servir con misericordia y ternura.
- ❖ **Crecimiento:** Fomentamos la innovación y la mejora constante de la eficiencia y la eficacia. Estamos comprometidos a lograr un crecimiento constante de los ingresos netos para mejorar el dominio del mercado, mantener las mejoras en infraestructura y respaldar el desarrollo innovador. Nuestro foco está puesto en las necesidades futuras de la comunidad a la que servimos.
- ❖ **Participación y alcance en la comunidad:** En última instancia, nuestro objetivo es ser el sistema de salud que la comunidad y los médicos del condado de Ventura prefieran. Nuestro compromiso de valorar la diversidad de todas las personas y de ser respetuosos e inclusivos se facilita con la participación y educación de la comunidad, para así mejorar la salud general de todos en nuestro condado.

Prestación de servicios para la salud conductual en el condado de Ventura

El área de salud conductual del condado de Ventura ofrece servicios continuos y coordinados para la salud mental y el abuso de sustancias para así satisfacer las necesidades de la comunidad del condado de Ventura y de los beneficiarios de Medi-Cal que luchan con necesidades moderadas a graves. Esto se realiza en

colaboración con organizaciones comunitarias, religiosas y de otros tipos, y socios públicos y privados. El objetivo es asegurar el acceso oportuno y culturalmente apropiado a tratamientos y apoyos efectivos para la salud mental y el abuso de sustancias para todos los niños, adolescentes, adolescentes en edad de transición, adultos y adultos mayores, y a sus familias en el condado de Ventura. Muchos de nuestros programas brindan servicios en el hogar, en las escuelas y en otros lugares accesibles dentro de la comunidad.

Las clínicas regionales están ubicadas en Oxnard, Ventura, Santa Paula, Fillmore, Thousand Oaks y Simi Valley.

Descripción general de los servicios para la salud conductual

- ❖ Equipo móvil de respuesta a crisis
- ❖ Servicios de tratamiento ambulatorio
- ❖ Servicios para el abuso de sustancias
- ❖ Conducir bajo la influencia (DUI, por sus siglas en inglés)
- ❖ Adolescentes en edad de transición
- ❖ Servicios residenciales para adultos
- ❖ Servicios residenciales a corto plazo (servicios residenciales para crisis)
- ❖ Hospitalizaciones
- ❖ Unidad de Estabilización en Caso de Crisis (CSU, por sus siglas en inglés)



Resumen ejecutivo

Proceso de planificación estratégica

El personal del VCBH comenzó formalmente el proceso de planificación estratégica a mediados de octubre de 2020, en medio de la pandemia mundial de COVID-19. El proceso de planificación estratégica fue dirigido por el Gerente de Proyectos Especiales y el Comité Directivo de Planificación Estratégica, que estaba integrado por los Jefes de División de Salud Conductual y por el Director.

El proceso de planificación estratégica inicial implicó la examinación de documentos con datos clave y de los recursos de retroalimentación, que ahora se indican en la sección Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA) a continuación. El primer borrador del plan se elaboró en base a estos recursos.

Dadas las limitaciones a la colaboración en persona debido a la pandemia, las opiniones de los interesados se recopilaban a través de múltiples encuestas, reuniones de grupos pequeños y debates por teleconferencia. Durante el período de planificación estratégica, más de 400 partes interesadas brindaron información y comentarios sobre los borradores iterativos de la visión, misión, lista de valores, metas estratégicas y objetivos. El proceso de planificación estratégica tardó diez meses en completarse y luego se continuó con el siguiente proceso:



El plan estratégico se organiza en torno a seis metas estratégicas de alto rango, cada una de las cuales tiene un conjunto específico de objetivos. Los resultados clave al final del plan describen algunas de las acciones que se tomarán durante los próximos cinco años para alcanzar la visión y la misión. Estos seis objetivos estratégicos están directamente conectados a los Pilares de excelencia de la Agencia de Asistencia Médica del condado de Ventura. Este plan estratégico es un documento vivo que se actualizará para reflejar los cambios que ocurren tanto externa como internamente a medida que avanza en la implementación, el monitoreo y la supervisión para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

Los próximos pasos en el proceso de planificación estratégica serán la creación de planes de implementación detallados que guiarán el proceso de implementación y ayudarán a garantizar que los esfuerzos de todo el sistema estén alineados, enfocados y bien coordinados. Los planes se desarrollarán a través de una serie de esfuerzos colaborativos específicos con las partes interesadas pertinentes.

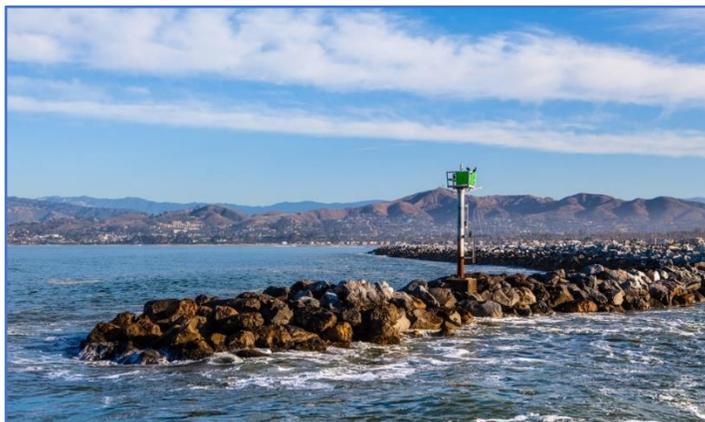
Examen del entorno

Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA)

Los siguientes recursos fueron revisados y utilizados para establecer patrones, tendencias y/o temas para informar el proceso FODA, así como para formar el borrador inicial del plan estratégico:

- ❖ Plan estratégico del condado de Ventura
- ❖ Plan estratégico de salud pública del condado de Ventura
- ❖ Los pilares de excelencia de la Agencia de Asistencia Médica del condado
- ❖ Actuales y futuros requisitos legislativos
- ❖ Actual declaración de misión actual y lista de valores
- ❖ Notas de planificación estratégica de previas reuniones de personal
- ❖ Informes de auditoría recientes (EQRO y Triennial)
- ❖ Plan de competencia cultural
- ❖ Descripciones generales del programa de una página
- ❖ Asignación presupuestaria actual
- ❖ Borrador del plan estratégico Juventud y Familia 2019
- ❖ Resultados de la encuesta 2019 sobre el compromiso de los empleados
- ❖ Resultados de la encuesta 2020 sobre el compromiso de los empleados
- ❖ Evaluación 2019 de necesidades de la MHSA
- ❖ Resultados FODA QMAC 2019
- ❖ Resumen de quejas de QMAC para los años 2019 y 2020
- ❖ Encuesta de percepción del consumidor para los años 2019 y 2020
- ❖ Encuesta de percepción del consumidor para los años 2019 y 2020

A través de encuestas enviadas por correo electrónicos, reuniones y debates de grupos pequeños, se le dio la posibilidad a las partes interesadas de hacer comentarios sobre las áreas más fuertes y aquellas que requieren de mejoras. También se les dio lugar para comentar específicamente sobre los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Legales, Ambientales/Climáticos, de Seguridad, Religiosos, Regulatorios y Demográficos (PESTLE+, por sus siglas en inglés).



Surgió entonces el siguiente análisis FODA, informado por los factores PESTLE +.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal proactivo, dedicado, compasivo, informado y comprometido. ❖ Profundidad y calidad de los servicios centrados en el cliente. ❖ Diversos programas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ❖ Asociaciones comunitarias y colaboraciones entre agencias. ❖ Fuerte colaboración de las partes interesadas. ❖ Sistemas adaptables y flexibles. ❖ Compromiso con enfoques de servicio creativos, innovadores y proactivos. ❖ Compromiso con los procesos continuos de mejora de calidad. ❖ Liderazgo informado comprometido con el éxito organizacional. ❖ Cumplimiento de los mandatos estatales y federales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesita más personal bilingüe y bicultural, incluidos psiquiatras, personal clínico y de salud del comportamiento conductual (BH, por sus siglas en inglés). ❖ Desaprovechamiento de voluntarios y compañeros. ❖ Barreras de los clientes para acceder a los servicios, incluido el estigma/miedo a la discriminación, el conocimiento sobre los servicios, el transporte, la disponibilidad y la ubicación de los servicios. ❖ Necesita más alojamiento / o disponibilidad de camas para casos graves y/o sin hogar. ❖ Falta de comprensión y apoyo de la comunidad para las necesidades de salud del comportamiento. ❖ Impacto de la retención y rotación de personal en la historia institucional/transferencia de conocimiento. ❖ Sistema Netsmart actual (ej.: sin portal de clientes). ❖ Incomodidad del personal con las actualizaciones y mejoras tecnológicas. ❖ Falta de unificación. Los proveedores llevan distintos registros médicos electrónicos.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aumentar el antirracismo, disminuir los prejuicios, el estigma y la discriminación. ❖ Integración de las operaciones clínicas. ❖ Aumentar los tipos y ubicación de los servicios. ❖ Aumentar la colaboración intra e interinstitucional para apoyar la coordinación de la atención con la atención integral de la persona. ❖ Incrementar los esfuerzos de reclutamiento de voluntarios, compañeros y personal calificado. ❖ Ampliar la red de telesalud con una mayor facilidad para el cliente usuario. ❖ Incrementar la eficiencia y la calidad organizacional a través de tecnología y capacitación técnica. ❖ Mejorar el resultado del rendimiento y del seguimiento de datos. ❖ Mejorar el sistema de historia clínica electrónica para ayudar a la elaboración de informes y la toma de decisiones basada en datos. ❖ Buscar fuentes de financiación de subvenciones no tradicionales y de otro tipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Enfermedad infecciosa (COVID-19, etc.) y/u otras amenazas para la salud pública. ❖ Desastres naturales (incendios, etc.) y capacidad de respuesta. ❖ Ambiente político. ❖ Recortes de fondos inminentes debido a la pérdida de ingresos fiscales. ❖ Necesidad de las personas sin seguro médico de acceder a servicios MH y SUS. ❖ Aumento de la necesidad de servicios con posible incapacidad de contratar personal para satisfacer esas necesidades. ❖ Los avisos de información del DHCS a veces carecen de la instrucción adecuada, lo que puede dar lugar a malas interpretaciones. ❖ La moral y la capacidad del personal en situaciones de pandemia y desastres naturales. ❖ Resistencia al cambio con mentalidad fija. ❖ Falta de financiación adecuada y competencia por la financiación.

Un vistazo a los objetivos estratégicos

Los siguientes seis objetivos estratégicos de alto rango guiarán nuestro proceso de planificación de integración de la salud del comportamiento de varios años, incluida la participación de las partes interesadas de la comunidad en los servicios y en el diseño de programas hacia un sistema de atención coordinado e integrado. El plan se centra en promover la equidad en términos de salud haciendo uso de estrategias para lograr los resultados del sistema, así como también mejoras de la salud de la población.

1. **Compromiso con el cliente y con la comunidad:** Involucrar activamente, empoderar y generar confianza a través de servicios culturalmente apropiados, asociándose con los clientes, sus familias y la comunidad para su cuidado y bienestar.
2. **Excelencia e innovación en el servicio:** Proporcionar una atención continua y mejorada a través de la integración de todo el sistema, aprovechando las prácticas basadas en la evidencia, el trauma y las prácticas culturalmente informadas, las tecnologías innovadoras y los niveles adecuados de servicios.
3. **Calidad:** Ampliar la calidad y la eficacia de la gestión de la atención a través de la mejora continua del proceso, la capacitación, la educación y la participación de las partes interesadas basándose en datos.
4. **Crecimiento y acceso:** Servir como líder de salud del comportamiento y socio de la comunidad a través de atención accesible, oportuna, apropiada e integral.
5. **Compromiso del personal y desarrollo del liderazgo:** Desarrollar y mantener una fuerza laboral capacitada, colaborativa y motivada que tenga pasión por el servicio y la calidad en todos los niveles de la organización.
6. **Estabilidad y rendimiento financieros:** Asegurar el uso eficiente, responsable y estratégico de los recursos para la sostenibilidad a largo plazo.



Visión, misión y valores

La siguiente lista de Visión, Misión y Valores surgió de los aportes de las partes interesadas para guiarnos en los próximos cinco años.

Visión

El área de Salud del Comportamiento del condado de Ventura vislumbra una comunidad donde nuestros diversos residentes son respetados y empoderados para que aquellos afectados por la salud mental y el abuso de sustancias puedan sanar, prosperar y llevar una vida saludable y comprometida.



Misión

El área de Salud del Comportamiento del Condado de Ventura se compromete a reducir el estigma y la discriminación. Promovemos el bienestar a través de un enfoque de atención integral en el que los pacientes y las familias cuentan con servicios de salud del comportamiento apropiados, accesibles, oportunos, culturalmente sensibles y colaborativos.

Valores

Respeto, equidad, integridad, compasión, colaboración y calidad



Metas y objetivos estratégicos

El plan se basa en la filosofía central de la equidad en la salud y en la premisa de que no hay “no hay puerta equivocada” (“No Wrong Door”) para que podamos involucrarnos activamente y conocer a nuestros pacientes y miembros de la comunidad donde estén y cuando lo necesiten. Las siguientes Metas y Objetivos Estratégicos describen nuestros esfuerzos.

Objetivo estratégico n.º 1: Compromiso con el cliente y con la comunidad

Involucrar activamente, empoderar y generar confianza a través de servicios culturalmente apropiados, asociándose con los clientes, sus familias y la comunidad para su cuidado y bienestar.

Objetivos:

- ❖ Aumentar la lucha contra el racismo y disminuir los prejuicios, el estigma y la discriminación mediante la ampliación de la educación y capacitación para tener personal culturalmente informado.
- ❖ Mejorar la experiencia de "No Hay Puerta Equivocada" a los servicios al admitir el acceso a los servicios en cualquier ubicación.
- ❖ Continuar aumentando el alcance, la participación y la educación a las poblaciones desatendidas, no atendidas y marginadas.
- ❖ Involucrar activamente a poblaciones históricamente no atendidas, desatendidas y marginadas para aumentar el compromiso y la retención de servicios.
- ❖ Mejorar la participación de la comunidad en foros y grupos focales.
- ❖ Ampliar el conocimiento y acceso de los servicios disponibles mediante modificaciones en el sitio web, redes sociales, etc.

Objetivo estratégico N.º 2: Excelencia e innovación en el servicio

Proporcionar una atención continua y mejorada a través de la integración de todo el sistema, aprovechando las prácticas basadas en la evidencia, el trauma y las prácticas culturalmente informadas, las tecnologías innovadoras y los niveles adecuados de servicios.

Objetivos:

- ❖ Mejorar la coordinación de la atención en todos los planes (es decir, MHP / DMC-ODS) para promover la continuidad total de la atención.
- ❖ Continuar construyendo servicios cultural y lingüísticamente apropiados.
- ❖ Continuar mejorando el acceso y la puntualidad a los servicios.
- ❖ Aumentar la tecnología y la capacitación técnica para incrementar la competencia cultural, la eficiencia y la productividad.
- ❖ Mejorar las mejores prácticas de comunicación en toda la organización.



Objetivo estratégico N.º 3: Calidad

Ampliar la calidad y la eficacia de la gestión de la atención a través de la mejora continua del proceso, la capacitación, la educación y la participación de las partes interesadas basándose en datos.

Objetivos:

- ❖ Ampliar la formación y la educación centradas en la gestión de la atención, haciendo énfasis en las poblaciones marginadas y desatendidas.
- ❖ Aumentar las mejoras continuas de la calidad/procesos, el refinamiento de las medidas clave de desempeño y resultados.
- ❖ Mejorar el sistema de registros de salud electrónico para respaldar el continuo de atención ampliado e integrado y cumplir con los mandatos de informes estatales y federales.

Objetivo estratégico N.º 4: Crecimiento y acceso

Servir como líder de salud del comportamiento y socio de la comunidad a través de atención accesible, Accesible, apropiada e integral.

Objetivos:

- ❖ Integrar todo el sistema de operaciones de la clínica según las iniciativas y prioridades estatales.
- ❖ Mejorar y, cuando sea posible, ampliar la continuidad del servicio del VCBH.
- ❖ Implementar iniciativas de equidad para poblaciones desatendidas y marginadas.
- ❖ Expandir y mejorar las colaboraciones interinstitucionales en curso que aumentan y promulgan la salud en todas las políticas y actividades para el bienestar de los pacientes y de los que cuyas vidas se ven afectadas por aquellos a quienes servimos.
- ❖ Incrementar el apoyo y los servicios entre pares en todos los niveles de la organización.

Objetivo estratégico N.º 5: Compromiso del personal y desarrollo del liderazgo

Desarrollar y mantener una fuerza laboral capacitada, colaborativa y motivada que tenga pasión por el servicio y la calidad en todos los niveles de la organización.

Objetivos:

- ❖ Ampliar la contratación de personal culturalmente diverso para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ❖ Aumentar la retención del personal y las oportunidades de promoción.
- ❖ Aumentar y perfeccionar la formación y la educación en competencias culturales para abordar las experiencias de trauma racial en todos los niveles de la organización.
- ❖ Impulsar el bienestar del personal mediante la evaluación de la carga de trabajo, la redistribución, el reconocimiento y las mejores prácticas de colaboración.
- ❖ Ampliar el desarrollo profesional y la formación basada en la investigación, la formación cruzada, la transferencia de conocimientos formalizada y el apoyo operativo.
- ❖ Aumentar y formalizar los estándares de incorporación y capacitación de empleados específicos del VCBH para respaldar el compromiso del personal.

Objetivo estratégico N.º 6: Estabilidad y rendimiento financieros

Asegurar el uso eficiente, responsable y estratégico de los recursos para la sostenibilidad a largo plazo.

Objetivos:

- ❖ Garantizar las mejores prácticas de responsabilidad fiscal.
- ❖ Lograr una navegación eficaz y receptiva de los cambios estatales y federales para alinearse con los objetivos de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés).
- ❖ Generar una infraestructura organizativa ágil y flexible para responder a la realidad COVID y post-COVID-19.
- ❖ Aprovechar la optimización de recursos y la mejora de los ingresos.
- ❖ Evaluar y remodelar todos los programas para reducir las redundancias y garantizar una prestación de servicios eficaz, para así respaldar una atención sólida y continua.

Monitoreo e informes de progreso

Resultados clave

El área Salud del Comportamiento del Condado de Ventura espera que los siguientes resultados clave de desempeño nos ayuden a demostrar el progreso y el logro de las metas y objetivos de este plan estratégico. Además de los resultados de desempeño, identificaremos actividades, tácticas y/o enfoques específicos en el plan de implementación para cada objetivo. Algunos de los resultados clave pueden ser relevantes para más de un objetivo estratégico. Cuando corresponda, los resultados clave se compararán con los datos de línea de base existentes y o se establecerán líneas de base. Se utilizarán metodologías adicionales, según sea necesario, para identificar y rastrear el éxito.

Objetivo estratégico N.º 1: Compromiso con el cliente y con la comunidad: Involucrar activamente, empoderar y generar confianza a través de servicios culturalmente apropiados, asociándose con los clientes, sus familias y la comunidad para su cuidado y bienestar.

- ❖ Aumento de la premisa “No hay puerta equivocada” para con el cliente.
- ❖ Aumento del número de clientes atendidos a través de Solicitud de servicio (RFS, por sus siglas en inglés) cada año.
- ❖ Aumento de la retención de pacientes a los que se atiende al mismo tiempo que, cuando corresponde, aumenta el número de pacientes que se trasladan a niveles más bajos de atención.
- ❖ Aumento de las tasas de penetración.
- ❖ Aumento de la cantidad y del porcentaje de clientes en poblaciones desatendidas y marginadas.
- ❖ Aumento de la satisfacción del cliente en los servicios sobre cuestiones relacionadas con la idoneidad cultural y lingüística de la atención.
- ❖ Disminución de las tasas de no presentación.
- ❖ Aumento del número de miembros de la comunidad que conocen y son conscientes de los desafíos relacionados con la salud mental y el abuso de sustancias y cómo obtener ayuda.
- ❖ Aumento del número de foros comunitarios que conocen los servicios y pueden convertirse en puentes para ayudar a las personas a obtener la ayuda que necesitan.
- ❖ Aumento de las actividades de divulgación y participación, cada año, para las poblaciones desatendidas y marginadas en comparación con los datos de referencia.
- ❖ Aumento de cantidad y tipos de capacitaciones y educación para el personal enfocadas en la competencia cultural.
- ❖ Aumento de las asociaciones comunitarias.

Objetivo estratégico N.º 2: Excelencia e innovación en el servicio: Proporcionar una atención continua y mejorada a través de la integración de todo el sistema, aprovechando las prácticas basadas en la evidencia, el trauma y las prácticas culturalmente informadas, las tecnologías innovadoras y los niveles adecuados de servicios.

- ❖ Aumento apoyo al cliente a través de la coordinación de la atención.
- ❖ Mayor número de personas con planes de tratamiento integrales.
- ❖ Aumento de la satisfacción del cliente con la atención y los servicios recibidos.
- ❖ Número reducido de clientes de alto costo, donde una disminución sería apropiada.
- ❖ Mayor tasa de acceso a los servicios a tiempo .
- ❖ Aumento de los servicios de evaluación y/o intervención de crisis de emergencia realizados en el sitio.
- ❖ Reducción en la reincidencia de hospitalizaciones.
- ❖ Reducción de incidentes de participación de la justicia.
- ❖ Aumento de la satisfacción del cliente en relación a los elementos que se incluyen el acceso a los servicios.
- ❖ Mejora de la calidad de vida, incluidas las medidas de recuperación y resiliencia.
- ❖ Mayor número de equipos de tratamiento multidisciplinario.
- ❖ Mayor número de planes de tratamiento impulsados activamente por los clientes que incluyen a compañeros y miembros de la familia.
- ❖ Reducción de la percepción de “silos” de división por parte del personal.
- ❖ Mejora de la atención y aumento de la experiencia del personal en cuanto a las comunicaciones en todos los niveles.
- ❖ Mayor disponibilidad de materiales traducidos y uso de servicios de interpretación.
- ❖ Disminución de los rechazos de revisión de utilización.

Objetivo estratégico N.º 3: Calidad: Ampliar la calidad y la eficacia de la gestión de la atención a través de la mejora continua del proceso, la capacitación, la educación y la participación de las partes interesadas basándose en datos.

- ❖ Mayor seguimiento de las medidas de desempeño y establecimiento de líneas de base críticas.
- ❖ Calidad de servicios mejorada y constante en todo el departamento.
- ❖ Aumento de la satisfacción de los beneficiarios con la atención y los servicios recibidos.
- ❖ Mayor tasa de acceso a los servicios a tiempo.
- ❖ Aumento de la capacidad bilingüe de los proveedores.
- ❖ Aumento de los proyectos de mejora de procesos basados en datos que incluyen partes interesadas internas y externas.
- ❖ Reducción del flujo de trabajo en papel por el aumento de procesos electrónicos mejorados.
- ❖ Mayor retención de conocimiento institucional a través de capacitación cruzada y desarrollo de procedimientos.

Objetivo estratégico N.º 4: Crecimiento y acceso: Servir como líder de salud del comportamiento y socio de la comunidad a través de atención accesible, Accesible, apropiada e integral.

- ❖ Mayor uso de los sistemas de telesalud para los pacientes que correspondiera.
- ❖ Tiempos de espera reducidos en todo el sistema para realizar la transición a los niveles adecuados de atención.
- ❖ Los pacientes pasan cada vez más por las clínicas como lugares que son acogedores, culturalmente competentes y relevantes para la comunidad a la que sirven.
- ❖ Mayor uso de defensores de pares en todo el sistema.
- ❖ Mayor apoyo a la vivienda.
- ❖ Mayor apoyo para las familias de los pacientes.

- ❖ Mayor coordinación con otros sistemas que impactan significativamente a los niños y jóvenes (ej.: sistemas educativos, de justicia juvenil y de bienestar infantil).
- ❖ Mayor coordinación con las unidades psiquiátricas para pacientes hospitalizados para apoyar la transición de los clientes nuevos y existentes a la atención ambulatoria.
- ❖ Aumento de las tasas de servicio a las poblaciones vulnerables.
- ❖ Aumento de las reuniones de proveedores contratados.

Objetivo estratégico N.º 5: Compromiso del personal y desarrollo del liderazgo: Desarrollar y mantener una fuerza laboral capacitada, colaborativa y motivada que tenga pasión por el servicio y la calidad en todos los niveles de la organización.

- ❖ Aumento de la contratación y reducción del cronograma del proceso de contratación.
- ❖ Disminución de la tasa de vacantes.
- ❖ Aumento de las oportunidades de desarrollo profesional en todos los niveles.
- ❖ Mayor capacitación en diversidad, equidad e inclusión (DEI, por sus siglas en inglés) para todo el personal.
- ❖ Éxito en el aumento de la orientación e integración del personal de apoyo.
- ❖ Mayor reconocimiento del personal.
- ❖ Mayor evaluación y redistribución del número de casos, según corresponda.
- ❖ Mayor capacitación en supervisión y liderazgo gerencial.
- ❖ Aumento de las oportunidades de promoción del personal.

Objetivo estratégico N.º 6: Estabilidad y rendimiento financieros: Asegurar el uso eficiente, responsable y estratégico de los recursos para la sostenibilidad a largo plazo.

- ❖ Establecer un formulario flexible adecuado para la reforma de pagos de salud del comportamiento propuesta por el estado.
- ❖ Desarrollar procesos esenciales para los indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) del ciclo de ingresos para monitorear el progreso y la mejora en las siguientes áreas: Autorización, elegibilidad, verificación de seguros médicos, facturación y presentación de reclamos, cobros, denegación y servicio al cliente.
- ❖ Mejore el análisis de costos y asegúrese de que los costos se capturen de manera adecuada.
- ❖ Mejorar el análisis de la productividad laboral para garantizar una asignación adecuada de los costos del programa.

Planes de implementación

La ejecución e implementación del Plan estratégico será supervisada por el comité de Planificación Estratégica a través de nuestros planes de implementación, que incluirán pasos de acción detallados para cumplir las metas y objetivos clave con las partes interesadas y en los plazos identificados.

Las preguntas, comentarios y/o sugerencias sobre el plan deben dirigirse al Gerente de Proyectos Especiales del VCBH VCBHSpecialProjects@Ventura.org.

Para contribuir a nuestro trabajo y/o aprender más sobre el área de salud del comportamiento del condado de Ventura, visite nuestro sitio web: <https://vcbh.org>



Glosario

- ❖ **Criterios de la Sociedad Estadounidense de Medicina de las Adicciones (ASAM, por sus siglas en inglés):** Un conjunto de pautas orientadas a los furtos y basadas en los resultados para los criterios de tratamiento, colocación, estadía continua y traslado/alta de personas con trastornos por abuso de sustancias, también conocido como adicción.
- ❖ **Salud del comportamiento:** Término utilizado para referirse tanto a la salud mental como al consumo de sustancias.
- ❖ **Salud del comportamiento/ Proveedor contratado:** Un proveedor de tratamiento de salud mental o por abuso de sustancias, como un psiquiatra, un trabajador social, un psicólogo, un consejero certificado en trastornos por abuso de sustancias o una enfermera psiquiátrica.
- ❖ **CBO:** Organización basada en la comunidad.
- ❖ **Continuidad de cuidado:** Término que implica una progresión de servicios a través de los cuales se mueve una persona, generalmente un servicio a la vez. Más recientemente, ha llegado a significar servicios integrales.
- ❖ **Encuesta de percepción del consumidor:** Una encuesta semestral realizada por el DHCS y enviada al Departamento de Servicios de Atención Médica de California para recopilar datos para informar sobre las medidas de resultado nacionales determinadas a nivel federal.
- ❖ **Coordinación de la atención:** El proceso de coordinar la atención entre los proveedores de atención de la salud del comportamiento y entre los proveedores de atención de la salud del comportamiento y los proveedores de atención de la salud física con el objetivo de mejorar la calidad general de la atención médica.
- ❖ **Competencia cultural:** La capacidad de la red para abordar las necesidades de salud conductual de los consumidores y sus familias/sistemas de apoyo relacionados con su atención, de una manera que sea congruente con sus antecedentes culturales, religiosos, socioeconómicos, étnicos, educativos y lingüísticos.
- ❖ **DHCS:** Departamento de Servicios de Atención Médica
- ❖ **Sistema organizado de entrega de medicamentos del Medi-Cal (DMC-ODS):** Un programa piloto para probar un nuevo paradigma para la prestación organizada de servicios de atención médica para personas elegibles para Medicaid con trastornos por abuso de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés).
- ❖ **HCE:** Historia clínica electrónica
- ❖ **Organización de atención administrada:** Una organización que combina las funciones de seguro médico, prestación de atención y administración.
- ❖ **Plan de salud mental (MHP, por sus siglas en inglés):** Proporciona o coordina la prestación de servicios especializados de salud mental a beneficiarios/pacientes de Medi-Cal en el condado que cumplen con los criterios de necesidad médica, de acuerdo con sus las necesidades y objetivos de tratamiento de salud mental.
- ❖ **Medi-Cal:** Programa de Medicaid de California. Brinda cobertura de atención médica a más de seis millones de niños y familias de bajos ingresos, así como a personas mayores, ciegas o con discapacidad. Medi-Cal es financiado conjuntamente por el gobierno estatal y federal y administrado por el Departamento de Servicios de Salud de California. Las personas se inscriben en Medi-Cal a través del Departamento de servicios sociales de su condado.
- ❖ **NAMI:** Alianza Nacional de Enfermedades Mentales.
- ❖ **Alcance:** El acto de brindar servicios o asistencia a las personas de la comunidad que pueden beneficiarse de la atención, pero que no han acudido a buscarla o no han podido hacerlo.
- ❖ **Compañero:** Una persona que ha vivido una experiencia con un desafío psiquiátrico, traumático y/o de adicción, y puede beneficiarse al ofrecer apoyo de pares para su propia curación.
- ❖ **Tasas de penetración:** La tasa de penetración calcula el porcentaje de población elegible para Medi-Cal que recibe servicios. Esta tarifa la calcula el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS). Por

ejemplo, si el número total de elegibles para Medi-Cal en el condado es 200.000 y el VCBH atiende a 10.000 de los elegibles, la tasa de penetración sería del 5%.

- ❖ **Prevención:** Servicios que utilizan intervenciones que reducen la probabilidad de la aparición de una enfermedad o trastorno grave.
- ❖ **Garantía de calidad (QA, por sus siglas en inglés):** Actividades y programas destinados a garantizar o mejorar la calidad de la atención en un entorno o programa de atención médica. El concepto incluye: la valoración o evaluación de la calidad de la atención; la identificación de problemas o deficiencias en la prestación de atención; el diseño de actividades para superar estas deficiencias; y el seguimiento para asegurar la efectividad de las medidas correctivas.
- ❖ **Comité de Acción de Gestión de la Calidad (QMAC, por sus siglas en inglés):** Este comité revisa, evalúa y asesora sobre los planes de acción de calidad y otras actividades de gestión de la calidad para respaldar un mejor acceso, calidad de la atención y resultados del sistema de prestación de servicios.
- ❖ **Gestión de la calidad (QM, por sus siglas en inglés):** QM es responsable de revisar la calidad de los servicios de salud del comportamiento proporcionados a los beneficiarios/pacientes de Medi-Cal y garantizar el cumplimiento de los requisitos del contrato y las regulaciones estatales y federales pertinentes.
- ❖ **SUTS:** Servicios de tratamiento por abuso de sustancias.
- ❖ **TAY:** Adolescentes en edad de transición (16- 25).
- ❖ **Idioma de umbral:** Un término utilizado por el estado de California para denotar un idioma hablado por 3.000 beneficiarios o el 5% de la población de Medi-Cal, el que sea menor, cuyo idioma principal no es el inglés.
- ❖ **Gestión de utilización:** El proceso de evaluación de la necesidad, idoneidad y eficiencia de los servicios de atención de la salud del comportamiento frente a las pautas y criterios establecidos.
- ❖ **Transferencia cálida:** Un enfoque en el que médico de cabecera hace una presentación personal de un paciente al especialista en salud del comportamiento al que se lo deriva.
- ❖ **Bienestar:** Un proceso proactivo que dura toda la vida para tomar conciencia y tomar decisiones para lograr una vida física y mental más saludable y satisfactoria.



Reconocimientos

Gracias a todos los que contribuyeron al desarrollo del plan estratégico.

Nos gustaría reconocer a los cientos de empleados y partes interesadas del VCBH que compartieron sus ideas para este plan estratégico al participar en reuniones, correos electrónicos y encuestas. Entre estos interesados se encuentran consumidores, proveedores contratados, el Comité de Reducción de Disparidades, la Junta Asesora de Salud del Comportamiento y NAMI. Su sincera retroalimentación fue esencial en el desarrollo de este plan.

Agradecemos y reconocemos más específicamente a las siguientes personas por su contribución al plan estratégico.

Comité Directivo del Plan Estratégico

- ❖ Sevet Johnson, PsyD, MA, MFT - Director
- ❖ Terri Yanez, CPA - Jefe de la División de Administración del VCBH
- ❖ Loretta Denering, DrPH, MS - Jefa de la División de Servicios de Uso de Sustancias del VCBH
- ❖ Dina Olivas, LCSW - Jefa de la División de Jóvenes y Familias del VCBH
- ❖ John Schipper, PhD - Jefe de la División de Adultos de VCBH
- ❖ Courtney Lubell, MA, PMP - Gerenta de proyectos especiales y Gerente de proyectos del Plan Estratégico

Entre el personal adicional se incluye a:

- ❖ Cynthia Salas Salgado - Responsable de Equidad en Salud, Servicios Étnicos y Culturales, y Lingüística
- ❖ Ophra Ashur, LCSW - Gerente superior de cumplimiento y gestión de calidad
- ❖ Sloane Burt, MA - Gerenta de mejora de calidad
- ❖ Shanna Zanolini, PsyD - Administradora superior del programa y mejora de calidad
- ❖ Erick Elhard, BCBA - Gerente de coordinación de atención





Ventura County Behavioral Health
1911 Williams Drive. Oxnard, CA 93036

<https://vcbh.org>

Adoptado En Agosto Del 2021