

Escala de Adherencia al Proveedor de PCOMS

Las diez habilidades

1. Presente, administre y califique (si corresponde) la Escala de Resultado (ORS) en cada visita o unidad de servicio. Asegúrese de que el cliente comprenda que la ORS tiene la intención de: 1) privilegiar su voz y llevarlo al proceso de toma de decisiones; y 2) se usarán en colaboración para monitorear el progreso en cada encuentro.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

2. Discuta el límite clínico y contextualice el puntaje del cliente. Consulte con el cliente para ver si el puntaje coincide con su experiencia. Explique la respuesta esperada al tratamiento, lo que se espera que suceda si la terapia/servicio/tratamiento es exitoso.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

3. Conecte las marcas del cliente / clics / toques en el ORS a los motivos descritos para el servicio. Asegúrese de que la ORS no se use como un "termómetro emocional" o una cuenta de cómo va la vida. Consulte la ORS durante el encuentro.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

4. Obtenga una calificación precisa de la ORS; es decir, una calificación que coincida con la descripción del cliente de su circunstancia de vida y las razones del servicio. Inmediatamente aclare los desajustes y vuelva a hacer la ORS.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

5. Presente, administre y califique (si corresponde) la Escala de Cita (SRS) en cada visita o unidad de servicio. Despersonalizar o externalizar la introducción. Expresar un sincero deseo de retroalimentación.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

6. Desarrolle una cultura de retroalimentación en la cual el cliente comprenda que la SRS tiene la intención de crear un diálogo que adapte individualmente el servicio, y que no haya malas noticias sobre la medida.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

7. Use la SRS para analizar si: el cliente se siente escuchado, comprendido y respetado; el servicio está abordando los objetivos del cliente; y si el enfoque de terapia/servicio/tratamiento coincide con las preferencias del cliente, la cultura o visión del mundo, o la teoría del cambio. Acepte con agrado los comentarios sin importar lo que sea y haga lo posible para . solucionarlos.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

8. Después del primer encuentro, revise el gráfico y el progreso del cliente al comienzo de la reunión o sesión. Involucrar a los consumidores en todas las decisiones que afectan su cuidado. Deje que el resultado dicte lo que sucede después.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

9. Si los clientes progresan (Progreso en verde), valide la contribución del cliente al cambio y permita que los clientes asuman la responsabilidad del cambio (como resultado de sus esfuerzos). Si el cambio es confiable o clínicamente significativo, o si el cambio se ha estabilizado, discuta espaciamiento de sesiones o finalice la terapia / servicio / tratamiento.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

10. Si los clientes no están progresando (Progreso en rojo o amarillo), discuta si los servicios deben continuar tal como están o deberían cambiarse. Si ningún cambio persiste, discuta la SRS y identifique cualquier problema. Discutir y desarrollar opciones tales como incluir a otros de la red de soporte del cliente, diferentes enfoques, supervisión, participación de un colega o equipo, o cambiar a un proveedor diferente. Si la falta de cambio continúa, transfiera el cliente a otro proveedor.

Nunca	A veces	A menudo	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

Total: Escala de Adherencia al Proveedor de PCOMS _____ Fecha _____

Proveedor: _____

NOTA: De un total posible de 50 puntos, la adherencia se considera aceptable a los 40 o más en la marca de los 6 meses y a 45 o más un año después de la implementación. La alta adherencia está garantizada por el proceso de supervisión de PCOMS y la atención a la integridad de los datos.