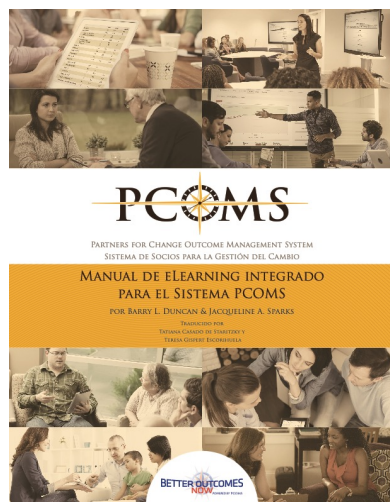


## Lista de verificación previa a la implementación del PCOMS

La Agencia / Organización / Sistema de Cuidado de la Salud y del Comportamiento:

1. Ha obtenido la aprobación y el apoyo de la Junta de Dirección para implementar PCOMS.
2. Existe consenso entre la dirección y la gerencia respecto a que la asociación con el consumidor, la responsabilidad, la mejora de la calidad y PCOMS son características centrales de la prestación de servicios.
3. Dispone de un plan de negocios/financiero que incorpora la capacitación en PCOMS y el sistema web Better Outcomes Now.
4. Promueve la comunicación periódica con los que han financiado el Proyecto, en relación a los datos de PCOMS, ya que se dirigen a la eficacia y eficiencia de la institución.
5. Dispone de un plan de formación y desarrollo de recursos humanos que da soporte a la formación continua en PCOMS, incluyendo un grupo de formadores internos; el plan integra PCOMS en los planes individuales de desarrollo, en las evaluaciones de desempeño y en las prácticas de contratación.
6. Dispone de la infraestructura necesaria (capacidad suficiente de Internet, software, hardware) para dar soporte a la recolección y análisis de datos PCOMS, tanto a nivel de cliente como a nivel de proveedores, programa e institución.
7. Dispone de una infraestructura de supervisión para utilizar los datos de PCOMS/BON para identificar a los clientes que no responden, trabajar de forma proactiva sus necesidades, y mejorar los resultados a nivel profesional e institucional.
8. Dispone de una estructura de apoyo y una política de trabajar con los clientes que no responden, que asegura derivaciones ágiles y la continuidad en la atención prestada.
9. Su Declaración de Misión incorpora la asociación con el cliente y la responsabilidad como elementos centrales en la prestación del servicio.
10. Dispone de una Declaración de los Derechos y Responsabilidades del Cliente que enfatiza la retroalimentación del cliente, así como la asociación con el cliente para guiar todos los servicios.



### [El Manual de PCOMS](#)

proporciona un recurso integral de formación e implementación basado en las Diez Destrezas.