

Davis Vision

Plan de Trabajo de Gestión de Calidad 2010

Actividad No. 1:	Desarrollar un Programa de pago por desempeño para los proveedores participantes de Davis Vision.
Fundamento:	Alinear más estrechamente los métodos de compensación con los objetivos de mejoramiento de la calidad generará mayor interés en la participación en la red de Davis Vision y recompensará la excelencia en la entrega de atención médica de calidad.
Objetivo(s):	Determinar el punto de referencia de los proveedores que realizan estudios con dilatación conjuntamente con el examen de visión de rutina, establecer un objetivo de estudio con dilatación, desarrollar un incentivo económico para los proveedores que alcancen o superen el objetivo de estudio con dilatación, informar el impacto económico anticipado a la organización.
Campeones:	Daniel Levy, OD
Actividad No. 2:	Continuar con la iniciativa de múltiples años que implica el reemplazo del sistema heredado de Davis Vision (CompuVision) por un sistema de próxima generación (CVX)
Fundamento:	Permite a Davis Vision seguir siendo competitivo en un ambiente dinámico al garantizar que el sistema de IT sea capaz de administrar los beneficios más complejos y al impulsar nuevas aplicaciones para mejorar la experiencia de los miembros y los proveedores.
Objetivo(s):	Formar un equipo de proyecto, desarrollar un marco general del programa, desarrollar planes de proyecto detallados y elaborar la programación requerida.
Campeones:	Tom Iachetta

Actividad No. 3:	Implementar la capacidad de rehacer para los proveedores a través de la web, incluyendo reglas comerciales mejoradas.
Fundamento:	El proceso actual de rehacer requiere que los proveedores se comuniquen con el Centro de Atención al Cliente, dando como resultado más de 200,000 llamadas al año. Se espera que el proceso de rehacer basado en la web ofrezca medidas y una gestión más consistente del proceso de rehacer y una reducción del personal del Centro de Atención al Cliente.
Objetivo(s):	Establecer el alcance del proyecto, prever beneficios económicos, desarrollar un método en línea para la presentación de reparaciones materiales según los criterios establecidos, desarrollar controles para asegurar menor abuso, identificar recursos de IT necesarios para desarrollar transacciones de servicios por web para respaldar datos no incluidos actualmente en el Middleware, llevar a cabo pruebas de usuario.
Campeones:	Norm Brown
Actividad No. 4:	Reorientar a los proveedores a IVR o a la web para obtener autorización para servicios
Fundamento:	Los amplios recursos del Centro de Atención al Cliente están siendo consumidos por las llamadas de autorización e ingreso de pedidos de los proveedores. Se espera que reorientar estas llamadas nuevamente a los portales de autoservicio permita reducir el personal del Centro de Atención al Cliente y conduzca a una mejora a largo plazo de la satisfacción del proveedor.
Objetivo(s):	Implementar un guión anticipado para IVR que informe a los proveedores sobre nuevas expectativas, capacitar a los asociados del Centro de Atención al Cliente en el manejo de autorizaciones rutinarias y verificaciones de elegibilidad, reorientar todas las llamadas sobre estos temas de vuelta a IVR o a la web.
Campeones:	Norm Brown

Actividad No. 5:	Evaluar el servicio/costo beneficio asociado a la adición de capacidades de recubrimiento Essilor AR al laboratorio PA AR existente
Fundamento:	Se espera que integrar esta función en la empresa mejore los niveles de servicio y reduzca los costos
Objetivo(s):	Identificar costos relacionados con la subcontratación actual, identificar costos relacionados con la implementación de la función en la empresa, calcular el ahorro en los costos e informar sobre el impacto económico a la organización
Campeones:	Michael O'Connor
Actividad No. 6:	Mejorar el Programa de quejas y apelaciones del proveedor.
Fundamento:	El número limitado de clientes existentes requiere informar sobre las quejas y apelaciones de los proveedores, que actualmente no son rastreadas en CV2. El mejoramiento del programa facilitará los informes requeridos actualmente y las solicitudes futuras.
Objetivo(s):	Impulsar el sistema de rastreo RT para almacenar e informar resultados, administrar las consultas mediante el equipo de PCSA y la resolución de quejas/apelaciones mediante el equipo de Control de Calidad, definir el alcance a largo plazo del programa.
Campeones:	Jennifer Scully

Actividad No. 7:	Obtener la renovación de la Certificación del Comité Nacional de Control de Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés) para la acreditación.
Fundamento:	La certificación del NCQA distingue a Davis Vision en el mercado y reduce el alcance de las auditorías de supervisión de la delegación.
Objetivo(s):	Presentar documentación probatoria antes del 23/03/10, participar en una inspección en el lugar el 17/05/10 y obtener la recertificación
Campeones:	Kathy Milito, Jodi Wolf
Actividad No. 8:	Remodelar el 95% de todos los enseres permanentes de la antigua Torre según el nuevo diseño de la Torre.
Fundamento:	Completar la iniciativa de múltiples años para reemplazar las Torres antiguas
Objetivo(s):	Elaborar un programa de reemplazo, coordinar el envío de Torres nuevas por parte del distribuidor, coordinar el envío de Torres nuevas a las oficinas de los proveedores.
Campeones:	Steve Schwartz

Actividad No. 9:	Evaluar el sistema de rastreo RT para acreditar solicitudes.
Fundamento:	El uso del rastreo RT permitiría rastrear las solicitudes de los proveedores, desde la recepción hasta la finalización, e identificaría todos los retrasos en el procesamiento. Esta información podría ser utilizada para mejorar el desempeño.
Objetivo(s):	Investigar las capacidades del rastreo RT, garantizar la asistencia en el desarrollo de funciones, identificar ventajas del proceso actual, informar a la gerencia.
Campeones:	Jodi Wolf, Kim Caruso, Steve Schwartz