

Davis Vision

Plan de Trabajo de Gestión de Calidad 2011

Actividad No. 1:	Lanzar un nuevo producto (Ideal Choice) en el mercado durante el 2011.
Fundamento:	Posiciona a Davis Vision de forma competitiva con una gran red de proveedores y amplios ofrecimientos de lentes.
Objetivo(s):	Inscribir a los clientes en los planes de beneficio idealChoice
Campeones:	Ken Achan
Actividad No. 2:	Finalizar el proyecto de escaneo de documentos con una utilización inicial en la acreditación.
Fundamento:	La documentación escaneada es más fácil de almacenar, recuperar y transmitir a los clientes
Objetivo(s):	Seleccionar un vendedor, firmar un acuerdo, desarrollar un flujo de proceso específico, recibir el envío de equipo, entrenar al personal, iniciar la prueba.
Campeones:	Jodi Wolf
INICIATIVA EN ESPERA– PROCESO OPCIONAL DE INVESTIGACIÓN	
Actividad No. 3:	Implementar la capacitación en principios de la Gestión de Calidad para certificar al personal
Fundamento:	La capacitación en técnicas/ principios de gestión de calidad promueve el cuidado de la calidad y altos estándares de excelencia.
Objetivo(s):	Ofrecer capacitación a los asociados seleccionados y supervisar una exitosa culminación del programa
Campeones:	Jennifer Griffin
Actividad No. 4:	Desarrollar un programa de Mejora de Calidad específico para la Acreditación.
Fundamento:	Asegura que los procesos y archivos de acreditación sean mantenidos de forma consistente entre los asociados.
Objetivo(s):	Desarrollar una herramienta de auditoria, identificar métricas de calidad, especificar una mesa de auditoria, comenzar a auditar a los asociados.
Campeones:	Jodi Wolf

Actividad No. 5:	Reducir el número de devoluciones debido a los cambios en Rx recomendados por el médico, cambios del paciente, errores de laboratorio y reclamos de garantía.
Fundamento:	La reducción mejoraría la satisfacción de los miembros y de los proveedores con los servicios de laboratorio.
Objetivo(s):	Identificar los flujos de trabajo y procesos con mayor potencial para reducir las devoluciones, revisar esos flujos de trabajo e implementar cambios para que den como resultado una mejora general del 15% (índice anual de devolución es de 10.8%) y una reducción de aproximadamente 38,400 pedidos de devolución para el 2011.
Campeones:	Michael O'Connor
Actividad No. 6:	Desarrollar un Programa de Manejo de Documentos enfocándose en los rechazos de reclamos y apelaciones.
Fundamento:	Permite que Davis Vision mejore el rastreo y la tendencia de los rechazos de reclamos y las métricas de apelaciones para identificar áreas para potenciales mejoras.
Objetivo(s):	Desarrollar el proceso de inventario de rechazo/ apelaciones, identificar potenciales mejoras, obtener las aprobaciones necesarias e implementar mejoras.
Campeones:	Jennifer Scully
Actividad No. 7:	Desarrollar e implementar un almacenamiento sin uso de papel para los informes de manejo de reclamaciones de la administración.
Fundamento:	Los procesos actuales involucran llenar una copia física de los informes en el sitio y fuera del sitio (con el proveedor de administración de documentos).
Objetivo(s):	Reemplazar el almacenamiento manual con un almacenamiento electrónico para incrementar la eficiencia y eliminar la necesidad de tener un proveedor de administración de documentos.
Campeones:	Doug Stewart