

# El Equipo

## Quien Somos...

El Equipo de Satisfacción de Consumidores, Inc. (CST) es una organización sin fines de lucro personal en su totalidad por la recuperación de las personas de salud mental, personas en recuperación de adicción a sustancias, y los familiares de personas con enfermedad mental y / o adicción a sustancias.

CST está autorizado por el Departamento de Salud Mental de Filadelfia y los servicios de discapacidad intelectual (DBH/IDS) de aprender de los destinatarios de servicios y miembros de la familia de su nivel de satisfacción con los servicios de salud del comportamiento (salud y el abuso de sustancias mental).

La Filadelfia DBH/IDS incluye a la Oficina de Salud Mental (OMH), la Oficina de Servicios de Adicción (OAS), la Salud del Comportamiento de la Comunidad (CBH), Comportamiento Iniciativa Especial de Salud (BHSI), Intensivo de Recuperación y Forense (FIR).

## Nuestra misiones...

Para garantizar ese apoyo público y financiado por los servicios de satisfacer los deseos expresados y las necesidades de los consumidores de esos servicios y que promuevan la máxima recuperación de las personas atendidas. Esta misión se logra a través de búsqueda activa y la comunicación de los deseos y las necesidades de los beneficiarios y los miembros de la familia, a través de la información a los proveedores de servicios y de los inversores, a través de la formación y en consonancia con los resultados y las mejores prácticas.

# de Satisfacción

## Lo que hacemos...

- Conversaciones CST con niños/adolescentes/adultos que utilizan los servicios DBH/IDS para averiguar si están satisfechos con los servicios.
- El CST visita la residencia, los programas del día, gota-en centros, los programas parciales y del paciente no internado, las unidades psiquiátricas, el hospitalizado, los centros de la respuesta de la crisis, los programas vocacionales, sociales de la rehabilitación, y los clubhouses. CST visitas de desintoxicación, rehabilitación, de recuperación de las casas, ambulatorio intensivo de los sitios, dimita programas, de vivienda y de las clínicas de mantenimiento con metadona.
- CST visitas los niños y adolescentes en hospitales, de hospitalización y servicios ambulatorios, programas parciales y las instalaciones de tratamiento residencial.
- CST responde a las llamadas telefónicas para escuchar cuando la gente está satisfecha con los servicios o si se tiene una preocupación acerca de los servicios.
- CST escribe informes para cada sitio de visita y llamada telefónica. Los informes son enviados a la DBH/IDS (CBH, la OAS, la OMH, BHSI & FIR) y del DHS.
- CST se reúne regularmente con el personal de la DBH/IDS para discutir los informes y garantizar que los intereses de los destinatarios de servicios y miembros de la familia se dirige a su satisfacción.

# de Consumidores, Inc.

- CST se reúne con los destinatarios de servicios y miembros de la familia para obtener información sobre la forma de mejorar los programas y qué servicios son necesarios.

## LOS BENEFICIOS DE CST...

- CST asegura que DBH/IDS es sensible y responsable a las necesidades de recuperación de las personas de la salud mental, la gente en la recuperación de la adicción a las drogas, los niños / adolescentes y sus familiares de los que están recibiendo servicios.
- CST promueve la participación de la recuperación de los destinatarios del servicio en el Departamento del Sistema de Salud Mental de Filadelfia y los servicios de discapacidad intelectual.
- CST contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas y la calidad de los servicios financiados por el DBH/IDS.

Las horas de oficina de CST's son:  
De Lunes a Viernes De 9:00 am a 5:00 pm  
Mensajes de voz puede dejarse las 24 horas del día.

**215 923-9627**

***“Tratamos de ayudar a que el sistema funcione para todo el mundo animando a todos los actores a trabajar juntos ... ”***

## Preguntas más frecuentes

*Pregunta: ¿Qué hace el CST?*

Responder: CST habla a los destinatarios del servicio que utilizan los servicios de abuso de sustancias y salud mental para ver si están satisfechos con sus servicios e informar de lo que aprendemos a DBH/IDS.

*Pregunta: ¿Cómo se puede llegar a hablar con el CST?*

Responder: CST visita DBH/IDS instalaciones financiadas cada pocos meses para que podamos mantener en contacto con usted. También nos puede llamar al 215-923-9627.

*Pregunta: ¿CST puede ayudarme a obtener la salud mental o los servicios de abuso de sustancias?*

Responder: Podemos decirle a ustedes a quien llamar, qué hacer y quien puede responder a sus preguntas.

*Pregunta: ¿Debo llamar cuando tengo un problema con los beneficios o manejo de casos?*

Responder: Sí, pero no podemos obtener beneficios para usted. Podemos sugerir a quién llamar e informar DBH/IDS de su situación.

*"También nos gusta escuchar a los destinatarios de servicios y miembros de la familia cuando están satisfechos con sus servicios!"*



*¿Cómo son los servicios que recibe partir de Filadelfia DBH/IDS?*

Háganoslo saber  
\*\*\*

**215 923-9627**

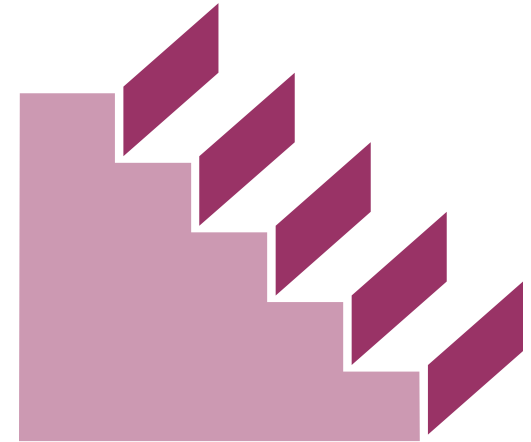
\*\*\*

**La  
Satisfacción del Consumidor, Inc**

*"Escuchando a las personas es primero"*

Financiado por DBH/IDS

# El Equipo de Satisfacción del Consumidores..



**520 N. Delaware Avenue, 7th Floor  
Philadelphia, PA 19123**

**215 923-9627**

**www.thecst.org**