

Auditorías de Comunicación entre Pacientes y Personal

Nos gustaría **agradecerle** por ayudarnos a mejorar la calidad de la atención en esta unidad. **Una comunicación efectiva entre el personal y los pacientes es muy importante. Usted puede ayudar a monitorear las prácticas de comunicación para asegurar que la experiencia de atención del paciente sea positiva.**

Estos son ejemplos de oportunidades para que el personal mejore la comunicación con usted:

1. Darle la bienvenida al paciente cuando llega
2. Decirle hola cuando entra al piso de tratamiento y camina hacia su silla
3. Durante su evaluación previa y posterior
4. Cada vez que lo revisen durante su tratamiento
5. Cuando utilice el botón para solicitar asistencia
6. Al salir de la unidad

Cómo Completar la Auditoría:

1. En la parte superior de la hoja, ingrese **la fecha y la hora de inicio de su diálisis. Por favor circule el día que está tratando y en qué turno se encuentra.** No es necesario que incluya su nombre.
2. Por favor revise las Oportunidades de Comunicación para el Personal en la columna del lado izquierdo. Para obtener información adicional sobre estos elementos, por favor revise la parte posterior de la Herramienta de Auditoría.
3. Mientras está interactuando con los miembros del personal, **escriba la letra que corresponda a la posición del personal.** Por ejemplo E = Enfermero o T = Técnico
4. Ingrese **una marca de verificación para cada oportunidad** en la columna de “Sí” o “No” para indicar si la comunicación se llevó a cabo o no.
 - a. **Independientemente de si indicó sí o no, por favor explique el encuentro para que podamos entender mejor lo que está bien y lo que puede mejorar.**
5. Antes de terminar su tratamiento de diálisis, **entregue la hoja** al miembro del personal que aparece en la parte inferior de la página.
6. Su clínica entregará los resultados a la Red (Network) cada mes para nuestra revisión.

Por favor no hable con el personal sobre las fallas.

¿Preguntas? Eileen Rhodes, MSW, Directora de Servicios para el Paciente al 1-800-637-4767.

Muchas gracias por su tiempo y esfuerzo con esta actividad.

