

Herramienta de Auditoría del Paciente: Observaciones de la Comunicación del Personal

Fecha: 1 de Abril 2016	Hora de inicio: 10:00 AM / PM	Día:	Lu	Mi	Vi	Ma	Ju	Sa (Circule uno)	Turno:	1º	2º	3º	4º (Circule uno)
-------------------------------	--------------------------------------	------	-----------	----	----	----	----	------------------	--------	----	----	----	------------------

Marque “Sí” o “No” para indicar si las siguientes oportunidades de comunicación se llevaron a cabo. Incluya el tipo de miembro de personal que estuvo involucrado (**M**=médico, **E**=enfermero, **T**=técnico, **S**=estudiante, **D**=dietista, **TS**=trabajador social, **O**=otro), y luego describa brevemente cómo fue el encuentro para usted. ¿Qué se dijo o no se dijo? ¿Cómo lo hizo sentir? ¿Qué estuvo bien o qué no estuvo bien?

Oportunidades de Comunicación para el Personal	Sí	No	Tipo de Personal	Por favor describa su experiencia
¿Algún miembro del personal le dio la bienvenida cuando llegó al tratamiento el día de hoy?	✓		T	El técnico sonrió y dijo buen día
¿La enfermera o el enfermero le preguntó si había algún cambio en su salud o alguna inquietud que quisiera compartir?	✓		E	La enfermera acaba de verificar mi presión sanguínea pero no me hizo ninguna pregunta
Cuando el miembro del personal fue a revisarlo durante su tratamiento, ¿le habló? (Oportunidad 1)		✓	T	El técnico acaba de revisar mis líneas y no dijo nada
Cuando el miembro del personal fue a revisarlo durante su tratamiento, ¿le habló? (Oportunidad 2)	✓		TS	El trabajador social me preguntó si estaba teniendo problemas llenar mis medicamentos
Cuando el miembro del personal fue a revisarlo durante su tratamiento, ¿le habló? (Oportunidad 3)	✓		D	El dietista me preguntó si necesito ayuda con mi planeación nutricional para los próximos viajes y al comer fuera
Cuando el miembro del personal fue a revisarlo durante su tratamiento, ¿le habló? (Oportunidad 4)		✓	E	La enfermera acaba de verificar mi presión sanguínea
Cuando el miembro del personal fue a revisarlo durante su tratamiento, ¿le habló? (Oportunidad 5)	✓		M	El médico me preguntó sobre mi objetivo para el trasplante
Cuando terminó el tratamiento, ¿algún miembro del personal le preguntó cómo estuvo el tratamiento el día de hoy?	✓		E	La enfermera parecía apresurada para despacharme

Tenga en cuenta que esta información será utilizada para ayudar a mejorar la experiencia del paciente y la atención, y no será usada en su contra de ninguna manera. Por favor entregue esta auditoría completa a _____ (staff name/nombre de personal) antes de retirarse del centro.

Guía para las Oportunidades de Comunicación en la Hemodiálisis

Categoría de la oportunidad de comunicación	Ejemplos específicos
¿Algún miembro del personal le dio la bienvenida cuando llegó al tratamiento el día de hoy?	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Había un empleado de la instalación en la recepción del vestíbulo dándole la bienvenida a los pacientes que llegaban? • ¿Se acercó alguien con usted para ver cómo estaba mientras esperaba a que le llamaran para el tratamiento? • ¿El personal le dio la bienvenida cuando entró al piso de tratamiento?
¿La enfermera o el enfermero le preguntó si había algún cambio en su salud o alguna inquietud que quisiera compartir?	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La enfermera o el enfermero le preguntó si había algún cambio desde su último tratamiento, como: cambios en los medicamentos, hospitalizaciones, cambios en el sueño, cambios en el apetito, fiebre, náuseas, etc.? • ¿Le dieron la oportunidad de proporcionar alguna actualización sobre su estado de salud actual?
Cuando el miembro del personal fue a revisarlo durante su tratamiento, ¿entabló una conversación?	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere que los miembros del personal revisen a los pacientes al menos cada 30 minutos durante el tratamiento. En ese momento, el personal verifica su presión sanguínea y revisa varios aspectos de su tratamiento. Se requiere que el personal también revise cómo está y cómo se siente, y que lo documente en su registro. ¿El miembro del personal habló con usted durante estos 30 minutos? • ¿Le dieron la oportunidad para compartir sus inquietudes?
Cuando terminó el tratamiento, ¿algún miembro del personal le preguntó cómo estuvo el tratamiento el día de hoy?	<ul style="list-style-type: none"> • Si no recibió un buen tratamiento, ¿pudo compartir sus inquietudes con el personal? Esta información es muy importante para asegurar que cualquier problema sea abordado y para tratar de hacer que su próximo tratamiento sea mejor.