

La garantía de Calidad y Mejora del Rendimiento (QAPI) comienza con las personas que usted sirve en el centro de diálisis. Invite a un paciente a asistir a unos minutos de su reunión de QAPI. Los pacientes tienen grandes ideas y conocimientos sobre las operaciones del centro. Pueden proporcionar comentarios sobre su clínica, el personal, la cultura de la clínica, los proyectos y otras iniciativas en su centro de diálisis.



Revise el censo de su clínica. Identifique al menos a un paciente que podría ser un representante de pacientes de la clínica para su centro de diálisis. Considere a aquellos pacientes que se dedican bien a su propio cuidado.



Una vez que se identifique a un representante o paciente, proporcione educación sobre QAPI. Manténgalo sencillo y explique el propósito y el papel del paciente. Identifique un tema sobre el cual el paciente puede proporcionar comentarios. A continuación se muestran algunos ejemplos:

1. Con base en los resultados más recientes de la Evaluación del Consumidor de Hemodiálisis En el Centro de proveedores y sistemas de atención médica (ICH-CAHPS, por sus siglas en inglés), discuta las áreas de mejora.
2. Haga que un paciente que ha pasado por el proceso de trasplante o la capacitación de tratamiento en el hogar proporcione comentarios sobre el proceso y si hay áreas que necesitan ser mejoradas.
3. Proporcionar comentarios sobre la cultura en la clínica.
4. Compartir ideas para disminuir los tratamientos perdidos/acortados.
5. Compartir observaciones de las prácticas de control de infecciones.
6. Identificar barreras nutricionales.



Invite a esa persona a asistir a su reunión mensual de QAPI durante los primeros 10-20 minutos. La asistencia puede ser en persona, por teléfono, una plataforma virtual o alguna otra forma como por medio de correo electrónico. Después, el paciente puede retirarse o desconectarse de la llamada/visita virtual y el equipo puede continuar con la reunión.



Después, integre en la práctica los comentarios proporcionados. Puede invitar a otra persona a la próxima reunión de QAPI o invitar a alguien a unirse trimestralmente. A continuación, realice un seguimiento con el individuo para determinar si se han producido cambios positivos. ANIME a los pacientes a continuar compartiendo sus comentarios con el personal y en las reuniones de QAPI.

Beneficios

1. Mayor participación del paciente
2. Mejor comprensión de los procesos, políticas y procedimientos de la clínica
3. Mejora de la satisfacción del paciente