

Ayude a los pacientes a entender su función en la evaluación de la calidad y mejora del desempeño (QAPI)



Las investigaciones indican que cuando los pacientes participan en su atención médica, esto puede llevar a mejoras mensurables de la seguridad y la calidad.¹ La participación del paciente y la familia incluye considerar las perspectivas del paciente y la familia directamente en la planificación, la implementación y la evaluación de la atención médica y, de ese modo, mejorar la calidad y la seguridad de la atención suministrada.²

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) alientan a los centros de diálisis a incluir a los pacientes en reuniones de evaluación de la calidad y mejora del desempeño (QAPI, por sus siglas en inglés), a fin de garantizar que se tenga en cuenta la opinión del paciente sobre el modo en que se presta la atención. Las reuniones le brindan al personal de diálisis la oportunidad de hablar con los pacientes sobre sus inquietudes y otras cuestiones que les atañen.

Use esta lista de verificación para ayudar a los pacientes a entender el propósito de las reuniones de QAPI. También suministra recomendaciones para hacer que los pacientes participen en las reuniones de QAPI. Marque cada casilla una vez que haya completado el paso.

Paso 1. Selección del paciente—Seleccione a una persona que:

- Pueda ver más allá de sus experiencias personales.
- Muestre preocupación por más de una cuestión.
- Tenga una mirada positiva de la vida.
- Sepa escuchar.
- Se muestre respetuosa frente a las perspectivas de los demás.
- Pueda interactuar con personas diferentes.
- Hable honestamente en un entorno grupal.



Paso 2. Conviértalo en un asunto personal—Considere estas sugerencias durante el proceso:

- Lleve aparte al paciente seleccionado o siéntese a su lado cuando lo invite.
- Use un lenguaje amable para el paciente.
- Explique el propósito de la QAPI.
- Cuénteles los motivos por los cuales lo invitó.
 - Por ejemplo, “Observé que usted... comparte sus ideas, se lleva bien con los pacientes y con el personal, y le interesa su atención y el centro”.
- Entréguele al paciente una invitación a la reunión que indique la fecha, la hora y el lugar.
- Dele al paciente el folleto “[Because Your Voice Matters!](#)” (¡Porque su opinión es importante!).



Paso 3. Prepárese para la reunión—Es importante prestar atención a cada punto:


Personal

- Hable con el director médico de la clínica acerca de la importancia de incluir a un paciente en las reuniones de QAPI.
- Pídale a los miembros del personal que preparen preguntas dirigidas.
- Informe a todos los miembros del equipo que asistirá un paciente.
- Recuerde a los miembros del personal que no deben revelar la información médica personal de otros pacientes.
- Repase las funciones del personal durante la reunión.
- Utilice elementos visuales cuando estén disponibles.
- Proporcione información específica sobre el tema para ayudar a los pacientes a prepararse para la conversación. Por ejemplo, estándares y metas.
- Aliente al paciente a anotar sus ideas, preguntas, inquietudes y comentarios.
- A medida que se acerque la fecha, recuérdale al paciente que pronto se realizará la reunión.

☐ Paso 3. Prepárese para la reunión—Es importante prestar atención a cada punto:

Paciente	Planificación
<ul style="list-style-type: none">• Adapte el horario del paciente para que asista a la reunión.• Dígale al paciente que puede asistir en forma presencial o virtual.• Organice que el paciente asista a los primeros 15–20 minutos.	<ul style="list-style-type: none">• Confirme la asistencia del paciente.<ul style="list-style-type: none">— Si el paciente dice “sí”, infórmele el (los) tema(s) que se cubrirá(n) durante la reunión y averigüe si tiene alguna pregunta.

☐ Paso 4. Durante la reunión—Asegúrese de:

<ul style="list-style-type: none">• Presentar a los miembros del personal asistentes y sus funciones.• Presentar al paciente y explicar por qué es importante que un paciente esté presente para la reunión de QAPI.• No comparta información de los pacientes, incluidos sus nombres o casos específicos.• Use lenguaje simple: No use acrónimos, ni siquiera aquellos que podría parecer que en general se entienden.	
--	---

☐ Paso 5. Seguimiento—Para respaldar la mejor experiencia para todos:

<ul style="list-style-type: none">• Debata sobre lo ocurrido con el personal para identificar qué funcionó bien y cómo se podría mejorar el proceso.• Converse con el paciente acerca de qué funcionó bien y qué se podría mejorar.	<ul style="list-style-type: none">• Haga un seguimiento directamente con el paciente sobre aquellos temas en los que aportó comentarios o sugirió mejoras.• Pídale al paciente que comparta su experiencia en la reunión de QAPI con otras personas.
--	---

Visite el sitio web del Centro de Coordinación Nacional (NCC, por sus siglas en inglés) de enfermedad renal en etapa terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) a fin de obtener recursos adicionales para ayudar a sus pacientes a entender el propósito de las reuniones de QAPI y por qué su participación es importante.

- [Because Your Voice Matters!](#) (¡Porque su opinión es importante!)
- [Because Your Voice Matters! Patient Video](#) (¡Porque su opinión es importante! Video para el paciente)

Para obtener más información, visite www.esrdncc.org/professionals.

1. Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) (Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud). Guide to patient and family engagement in hospital quality and safety (Guía para la participación del paciente y la familia en la calidad y la seguridad del hospital). Disponible en <https://www.ahrq.gov/patient-safety/patients-families/engagingfamilies/guide.html>. Se accedió por última vez el 16 de marzo de 2021.

2. Institute for Healthcare Improvement (IHI). Advancing the Practice of Patient- and Family-Centered Care How to Get Started (Fomentar la práctica de la atención centrada en el paciente y su familia - Cómo comenzar). Bethesda, Maryland: Institute for Family-Centered Care; 2008. Disponible en <http://www.ihl.org/resources/Pages/Publications/AdvancingthePracticePFCHowtoGetStarted.aspx>. Se accedió por última vez el 16 de marzo de 2021.



Este recurso fue adaptado con el permiso del seminario web de la Red 12 de ESRD de Qsource, Cómo hacer que los pacientes participen en los equipos de gobernanza y de aseguramiento de la calidad y mejora del desempeño.

Este material fue preparado por el contratista del Centro de Coordinación Nacional de la enfermedad renal en etapa terminal (ESRD NCC, por sus siglas en inglés), en virtud de un contrato con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), un organismo del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. La información presentada no necesariamente refleja la política de los CMS ni implica el aval del gobierno est