

¿Cómo está involucrada la Red 16 del ERET?

La Red 16 de ERET presentará datos del análisis de resultados a Expertos en la Materia (EM), quienes son parte del Comité de Asesoría a Pacientes (CAP), para obtener recomendaciones y aprobación de la Actividad de Mejoramiento de Calidad (AMC) que implementará la Red.

La Red 16 también está disponible para ayudar en las instalaciones para entender mejor su puntuación y para asistirle en medidas de mejoramiento de la calidad que implementan las instalaciones para mejorar el nivel del servicio que se provee a los beneficiarios ERET. Al entender mejor cómo son recibidos los servicios por los beneficiarios, las instalaciones serán tendrán nuevas oportunidades para crecer y mejorar.

Para mayor información y recursos por favor visite: www.cahps.ahrq.gov/hemodialysis.

¿Cómo se administra la encuesta ICH CAHPS?

Los pacientes son contactados por vía telefónica o correo postal para completar la ICH CAHPS.

Para presentar un reclamo, comuníquese con la Red 16 al:



ALIANZA DE ERET | RED 16

ERET Red 16
4702 42nd Avenue SW
Seattle, WA 98116
1-800-637-4767

MEJORANDO

Los Cuidados Centrados en el Paciente



Acerca de la Encuesta de Evaluación de
los Consumidores Sobre los Proveedores
y Sistemas de Salud (CAHPS®)
de Hemodiálisis en el Centro (ICH)

Mejorando el cuidado centrado en pacientes: Por qué es importante para usted la ICH CAHPS®

El mejoramiento de la calidad de la atención médica es un proceso con dos aristas, que involucran a pacientes y proveedores. Sin información del paciente o acción de los proveedores, es poco probable que ocurra alguna mejoría.



La encuesta de **Evaluación de los Consumidores sobre los Proveedores y Sistemas de Salud** (CAHPS®, por sus siglas en inglés) **de Hemodiálisis en el Centro** (ICH, por sus siglas en inglés) es una herramienta desarrollada por la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) para apoyar y promover la evaluación de las experiencias de los consumidores con los servicios de salud.

Sepa más acerca de este esfuerzo en este folleto y entienda el rol que usted juega en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.

¿Qué es la Evaluación de los Consumidores sobre los Proveedores y Sistemas de Salud (CAHPS)?

CAHPS hace referencia a una colección de encuestas completa y en evolución, que le pide a consumidores y pacientes que evalúen aspectos interpersonales de los servicios de salud. Las preguntas de la CAHPS cuestionan aspectos para los cuales los consumidores y pacientes son la mejor y/o única fuente de información, así como

aquellos que los consumidores y pacientes han identificado como importantes.

La ICH CAHPS evaluará específicamente las experiencias de los pacientes de hemodiálisis que reciben asistencia de instalaciones

de diálisis. La intención es servir como herramienta que tanto las instalaciones de diálisis como Redes de Enfermedad Renal en



Etapa Terminal (ERET) puedan usar para medir y mejorar cuán centrado en el paciente son sus cuidados.

¿Por qué es importante para mí la ICH CAHPS?

Pacientes: La ICH CAHPS es una encuesta segura y estandarizada que provee a los pacientes

un vehículo para compartir información sobre la calidad de la atención que reciben, en cuanto al plan de tratamiento de diálisis y las instalaciones. Los Pacientes y familiares pueden compartir su experiencia para guiar el mejoramiento de la calidad de la atención y de las instalaciones. Esta información es vital en el proceso de mejoramiento de la calidad.

Proveedores: La CMS está colocando alta importancia no solo a mantener buenos resultados clínicos para la población con ERET, sino también en asegurar que aquellos que reciben cuidados están satisfechos con los servicios. Con tan alto énfasis en

satisfacción de los pacientes, así como el enganche de los pacientes y familiares con los cuidados, es vital que las instalaciones comiencen a monitorear cómo lo están haciendo en estas áreas. La ICH CAHPS provee un vehículo para monitorear estos factores.



¿Cómo se recolectan los datos para la encuesta?

Una vez que las instalaciones obtienen la puntuación de la ICH CAHPS, tendrán la oportunidad de analizar su rendimiento y obtener un mejor entendimiento de cómo mejorar. En la medida en que Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) se convierte en un sistema que examina cómo los beneficiarios perciben la entrega y calidad del cuidado, se espera que las instalaciones mantengan cierto nivel de satisfacción que sea reflejado en su puntuación en el ICH CAHPS.