



Guía de experiencia del paciente 2025

Esta guía trata sobre lo siguiente:

	El programa United Heroes 2
	Porqué es importante la experiencia del paciente 4
	La importancia de las visitas anuales de atención..... 6
	Los recursos y las prácticas recomendadas para mejorar la experiencia del paciente 7-11
	Una lista de verificación para prepararse para experiencias positivas con el paciente 13
	Encuesta y tarjeta de puntuación sobre la experiencia del paciente con UnitedHealthcare 15-18
	Encuestas de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): Encuesta de evaluación del consumidor sobre los proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS®) y Encuesta sobre los resultados de salud (HOS) 20-22

CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención de la Salud (Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ).

Sea parte del programa United Heroes



La dedicación y el esfuerzo que usted y su equipo invierten para mantener relaciones sólidas con los pacientes merecen reconocimiento. Por eso, creamos el programa United Heroes: para recompensar a los equipos de profesionales de atención médica que alcancen puntuaciones altas en nuestra encuesta sobre la experiencia del paciente de UnitedHealthcare.*

Si usted y su equipo alcanzan estas puntuaciones objetivo a fines de 2025, los reconoceremos como parte del programa United Heroes. Los objetivos se dividen en 3 categorías:



Recibir la atención necesaria



Coordinación de la atención



Conversaciones médico-paciente

Todos los que formen parte del programa United Heroes recibirán una recompensa especial por su compromiso de brindar una excelente experiencia a los pacientes.

Para ayudar a su equipo a brindar excelentes experiencias a los pacientes y aprender cómo formar parte del programa United Heroes en 2025, solicite un kit gratuito de las siguientes maneras:



- Escanee el código QR
- O bien, visite UHCprovider.com/CAHPSHOS > Become a United Hero (Sea parte del programa United Heroes) > Order now (Haga su pedido ahora)

*Para obtener más información sobre la encuesta, consulte la sección sobre la tarjeta de puntuación de la encuesta.

Experiencia del paciente: porqué es importante



Una excelente experiencia del paciente marca la diferencia

Al trabajar juntos, podemos ayudarle a superar las expectativas de los pacientes con respecto a sus experiencias en todo el proceso de atención.



Sus pacientes como socios

Proporcionar una atención coordinada, administrada y en mejora continua con la participación activa de los pacientes y sus cuidadores se asocia^{1,2} a los siguientes beneficios:

- Mayor satisfacción del paciente³
- Posible reducción de costos para el paciente
- Mayor éxito en el autocontrol de una enfermedad⁴
- Menor índice de morbilidad
- Menos hospitalizaciones
- Disminución del uso de la sala de emergencias
- Hospitalizaciones más cortas



Su consultorio

- Los pacientes son leales cuando sienten que su profesional de atención médica se preocupa por ellos y brinda una experiencia de calidad.⁵
- Las iniciativas de experiencia del paciente mejoran la satisfacción de los empleados y reducen la rotación de personal.⁶
- Una buena experiencia del paciente se correlaciona con un menor riesgo de mala praxis.^{7,8}



Su relación con el pagador

- Una buena experiencia del paciente promueve una experiencia positiva para nuestros miembros, así como para los profesionales de atención médica y sus equipos.
- Las investigaciones demuestran que las encuestas de experiencia del paciente son indicadores fiables de medidas de calidad y también de mejores resultados.⁹

**Consejos y prácticas
recomendadas para
la experiencia
del paciente**





Visitas anuales de atención

Las visitas anuales de atención (annual care visit, ACV) son una manera importante de brindar una excelente experiencia a los pacientes. Ofrecen oportunidades valiosas para que los pacientes se comuniquen con usted, hagan preguntas y reciban orientación personalizada sobre su camino hacia la salud.

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades,¹ el propósito de la visita de atención anual es “alentar a las personas a que asuman un rol activo en la evaluación y el control precisos de su salud y, de esa manera, mejoren su bienestar y calidad de vida”.

Nosotros ofrecemos programas de incentivo por completar actividades relacionadas con las ACV. Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para obtener más información.



Los pacientes que completan sus ACV tienden a dar puntuaciones más altas en la Encuesta de evaluación del consumidor sobre los proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS) en comparación con aquellos que no las completan.² Ventaja adicional: sus pacientes de UnitedHealthcare Medicare Advantage pueden ser elegibles para recibir recompensas por estas visitas.

Pasos importantes

Además de completar el examen integral de la ACV, usted y su equipo pueden hacer lo siguiente para mejorar las puntuaciones de experiencia del paciente:

- Revisar con los pacientes los especialistas u otros proveedores que estén consultando actualmente, incluyendo los referidos a especialistas
- Informar a los pacientes cuándo y cómo recibirán los resultados de las pruebas
- Hablar sobre los medicamentos que estén tomando, incluyendo los medicamentos recetados y de venta libre, los suplementos y las vitaminas
- Preguntarles si han tenido problemas para caminar o mantener el equilibrio, y recomendar opciones de tratamiento
- Hablar de los problemas de incontinencia urinaria y recomendar opciones de tratamiento
- Revisar su nivel de ejercicio y alentarlos a comenzar, mantener o aumentar la actividad física
- Preguntarles sobre su salud mental y si han tenido algún cambio desde la última visita

Recordatorio: Los planes de UnitedHealthcare Medicare Advantage cubren el costo de las ACV para aquellos pacientes que consultan a proveedores de la red.



Recibir la atención necesaria

Una forma de crear experiencias positivas en atención de la salud es ofrecer a los pacientes la posibilidad de programar citas y recibir atención de manera oportuna.

Pregunta de la encuesta sobre experiencia del paciente	Consejo antes de la visita	Consejo durante la visita	Consejo al terminar la visita
¿Cuán fácil fue programar una cita con su médico personal con la rapidez que necesitaba?	Permita que los pacientes programen sus citas en línea.	Ofrezca horarios de atención sin cita previa, opciones de telesalud o citas fuera del horario normal.	Programe las próximas citas de los pacientes al final de las visitas.
¿Tuvo alguna dificultad para obtener un referido de su médico para ver a un especialista?	Confirme que el especialista acepte nuevos pacientes antes de hacer un referido.	Envíe de inmediato las solicitudes de autorización previa. Explique a los pacientes el proceso de referidos.	Programe las citas de los pacientes con especialistas al final de las visitas. Explique a los pacientes el rol de los especialistas para que sepan cuáles servicios de atención les brindarán.

Puede hacer lo siguiente para mejorar sus puntuaciones relacionadas con la prestación de la atención necesaria:

- Programar citas a través de su consultorio o recepción, en lugar de un centro de llamadas
- Ver a los pacientes dentro de las 48 horas si necesitan ser atendidos de urgencia
- Programar las citas de los pacientes en un plazo de 2 a 4 semanas
- Asegurarse de que los pacientes no esperen más de 15 minutos en el vestíbulo
- Aprovechar la experiencia de los médicos de práctica avanzada



Coordinación de la atención

La coordinación de la atención entre profesionales de atención médica ayuda a mejorar la eficiencia y muestra consideración por el tiempo de los pacientes.

Pregunta de la encuesta sobre la experiencia del paciente	Consejo antes de la visita	Consejo durante la visita	Consejo al terminar la visita
¿Su médico parecía estar informado y al tanto de la atención que usted recibió de un especialista?	Pida a los pacientes que actualicen en su portal la lista de especialistas que ven actualmente o que envíen dicha información antes de las visitas. Si están disponibles, reúna las notas de los especialistas a los que haya referido a sus pacientes.	Pregunte a los pacientes sobre todos los especialistas a los que consultan. Quizá se sorprenda al saber que están viendo a especialistas de los que usted no tenía conocimiento.	Resuma y revise con los pacientes la información relacionada con los especialistas. Proporcióneles una copia de la información para que se lleven a su hogar y asegúrese de que también puedan acceder a esta en el portal para pacientes.
¿Su médico u otro proveedor de atención médica revisó con usted todos los medicamentos recetados que toma?	Pida a los pacientes que lleven sus medicamentos o una lista de los medicamentos que toman actualmente.	Hable con los pacientes sobre sus medicamentos, incluyendo los medicamentos especializados. Revise el nombre, el propósito, los efectos secundarios y la dosis de cada medicamento para simplificar su régimen.	Resuma y revise con los pacientes la información relacionada con los medicamentos. Proporcióneles una copia de la información para que se lleven a su hogar y asegúrese de que también puedan acceder a esta en el portal para pacientes.
¿Se comunicaron del consultorio de su médico después de algún análisis de sangre, radiografía u otra prueba que se haya hecho para hacer un seguimiento?	Informe a los pacientes con anticipación si tienen pruebas programadas para su próxima cita. Reúna los resultados de pruebas anteriores que deba revisar con los pacientes.	Explique con claridad las pruebas solicitadas, sus propósitos y cuándo y cómo recibirán los resultados. Infórmeles si deberán acudir a una cita de seguimiento.	Resuma y revise con los pacientes las pruebas solicitadas. Proporcióneles una copia de la información para que se lleven a su hogar y asegúrese de que también puedan acceder a esta en el portal para pacientes.



Conversaciones médico-paciente

Si analiza los indicadores de salud clínicos con los pacientes, podrá obtener información sobre su autopercepción de sus objetivos personales y de salud. Esto también puede generar confianza entre ustedes, lo cual contribuirá a su bienestar general.

Pregunta de la encuesta sobre la experiencia del paciente	Consejo antes de la visita	Consejo durante la visita	Consejo al terminar la visita*
¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre cómo prevenir caídas o tratar problemas para caminar o mantener el equilibrio?	Pida a todos los pacientes que completen una evaluación de caídas en persona o antes de sus visitas.	Pregunte a todos los pacientes, independientemente de su historial reciente de caídas, si tienen problemas de equilibrio. Coloque carteles, tarjetas de tratamiento, y use la lista de verificación para hablar del equilibrio, las caídas y las opciones de tratamiento.	Resuma lo hablado y deje en claro sus recomendaciones sobre las opciones de tratamiento. Estas pueden incluir el uso de un bastón o andador, un programa de ejercicios o fisioterapia, o la indicación de pruebas de visión o audición.
¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre formas de controlar mejor las pérdidas de orina?	Pida a todos los pacientes que completen una evaluación de control de la vejiga en persona o antes de sus visitas.	Pregunte a todos los pacientes si tienen dificultades con la pérdida de orina. Coloque carteles, tarjetas de tratamiento, y use la lista de verificación para hablar del control de la vejiga, las pérdidas de orina y las opciones de tratamiento.	Resuma lo hablado y deje en claro sus recomendaciones sobre las opciones de tratamiento. Estas pueden incluir ejercicios de control del esfínter vesical, medicamentos y/o cirugía.
Durante su visita, ¿el médico u otro proveedor de atención médica le aconsejó comenzar, mantener o aumentar su nivel de actividad física?	Antes de la visita, pida a los pacientes que completen un formulario en el portal para pacientes para describir sus rutinas de ejercicio actuales.	Hable con los pacientes sobre las rutinas de ejercicio que realizan actualmente. Use la frase “comenzar, mantener o aumentar el nivel de actividad física” para ayudarles a recordar sobre este tema.	Resuma lo hablado y deje en claro sus recomendaciones para comenzar, mantener o aumentar el nivel de actividad física.

*Al final de la visita, considere usar el método de enseñar lo aprendido para corroborar que el paciente haya entendido lo que se habló. Esta práctica recomendada consiste en pedir al paciente que diga con sus propias palabras lo que debe saber o hacer sobre su salud en el futuro. También le da la oportunidad de hacer preguntas y conocer mejor su salud.²



Obtención de los medicamentos recetados necesarios*

Facilitar el acceso de sus pacientes a sus medicamentos es una manera importante de garantizar que tengan experiencias positivas tanto en la farmacia como con su beneficio de la Parte D de Medicare.

Pregunta de la encuesta de experiencia del paciente	Consejo antes de la visita	Consejo durante la visita	Consejo al terminar la visita*
¿Tuvo dificultades para que su plan de seguro cubriera algún medicamento que le recetó su médico?***	Pida a los pacientes que lleven sus medicamentos, incluyendo medicamentos recetados, medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos, o una lista de los medicamentos que toman actualmente.	<p>Cuando recete medicamentos, use una herramienta de verificación de beneficios en tiempo real, como PreCheck MyScript, para verificar los costos actuales de los medicamentos recetados y la cobertura según el plan de los pacientes.</p> <p>Revise los costos de los medicamentos recetados y ofrezca medicamentos alternativos de menor costo, si es clínicamente apropiado.</p> <p>Recete a los pacientes suministros de medicamentos para 90 o 100 días para que puedan ahorrar más en sus costos.***</p> <p>Envíe autorizaciones previas a través del portal para proveedores de UnitedHealthcare para reducir los tiempos de espera de las llamadas y los trámites.</p>	<p>Revise con los pacientes los cambios en los medicamentos recetados.</p> <p>Recomiende a los pacientes que usen la aplicación de UnitedHealthcare para revisar los costos de los medicamentos y la cobertura de recetas nuevas o modificadas.</p> <p>Si corresponde, comparta información con los pacientes sobre los plazos esperados de las autorizaciones previas y los siguientes pasos.</p> <p>Si los pacientes necesitan ayuda para pagar los medicamentos, indíqueles que llamen al número para miembros que figura en su tarjeta de identificación de miembro.</p>

*Esta medida no afecta su puntuación de experiencia del paciente.

**Esta pregunta se refiere a la experiencia que tuvo el miembro con su cobertura de seguro, pero los proveedores pueden tomar ciertas medidas para optimizar el rendimiento en esta área.

***Con vigencia a partir del 1.º de enero de 2025; los suministros para 90 y 100 días solo están disponibles para los medicamentos de los Niveles 1, 2 y 3. Es posible que los ahorros en los costos solo estén disponibles para los suministros para 100 días en farmacias seleccionadas o para medicamentos de determinados niveles.



Encuesta sobre los resultados de salud: salud mental y física

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) utilizan la Encuesta sobre los resultados de salud (Health Outcomes Survey, HOS) para comprender las percepciones de los pacientes de su estado de salud física y mental.

Para la encuesta del año 2025, la mejora o mantenimiento de la salud mental (puntuación del componente mental [Mental Component Score, MCS]) y la mejora o mantenimiento de la salud física (puntuación del componente físico [Physical Component Score, PCS]) son medidas con una ponderación de 3. En 2024, eran medidas con una ponderación de 1.

Recordatorio: Es posible que sus pacientes tengan beneficios para la salud mental a través de su plan. Recomiende a sus pacientes que obtengan información adicional llamando al número para miembros que figura en sus tarjetas de identificación de miembro.

Prácticas recomendadas

Use la ACV o la primera visita con sus pacientes para determinar cómo se sienten con respecto a su salud física y mental en el momento de su visita, en comparación con el año anterior.

Estas son otras prácticas útiles que puede implementar en relación con cada medida:

Mejora o mantenimiento de la salud física

- Use esta frase: “Quisiera saber sobre su salud física y si esta afecta su vida diaria. ¿Le parece bien?”.
- Pregunte regularmente a los pacientes si su salud física, incluyendo cualquier dolor, afecta su capacidad para desplazarse o realizar actividades cotidianas, como subir escaleras o limpiar el hogar.
- Recete actividad física con su talonario de recetas y aconseje a los pacientes sobre los regímenes de actividad adecuados.

Mejora o mantenimiento de la salud mental

- Use esta frase: “Quisiera saber sobre su salud mental, sus emociones, y si esta afecta su vida diaria. ¿Le parece bien?”.
- Pregunte regularmente a los pacientes si sus emociones o su salud mental limitan sus actividades diarias o sociales.
- Implemente evaluaciones de salud mental (PHQ-2 y PHQ-9).
- Brinde un tratamiento de primera línea, según corresponda, o refiera a los pacientes a un proveedor de salud conductual.
- Comparta información y recursos de salud mental con los pacientes.

La importancia de planificar la experiencia del paciente



Cómo prepararse para ofrecer una experiencia positiva a los pacientes

Para mejorar las experiencias de los pacientes, considere usar esta lista de verificación para estar preparado para cada visita y llevar a cabo reuniones diarias para revisar la lista de pacientes y establecer prioridades.

Antes de la visita

1. Reunir información e informar a los pacientes sobre lo que ocurrirá

- Ofrecer opciones alternativas de citas (p. ej., telesalud, antes o después del horario de atención o lista de espera), si eso ayuda a que reciban la atención que necesitan en el momento en que la necesitan
- Solicitar a los pacientes que lleven una lista con los especialistas que estén consultando y los medicamentos recetados o de venta libre que estén tomando
- Enviar recordatorios antes de las citas por correo electrónico o teléfono
- Ofrecer listas de verificación para completar antes de la visita (historial médico)
- Informar los tiempos de espera que puede haber en el consultorio

2. Establecer un proceso de coordinación de la atención

- Obtener y/o solicitar registros médicos y revisarlos (p. ej., resultados de análisis de laboratorio, registros de especialistas y resultados de exámenes preventivos)
- Enviar registros médicos a los profesionales de atención médica a los que el paciente es referido

3. Prepararse para los pacientes con cita programada

- Revisar las citas del día siguiente al final de cada día o todas las mañanas
- Crear una historia clínica del paciente
- Documentar el método de comunicación preferido del paciente

4. Usar datos para llevar adelante la visita

- Incorporar en la visita información del paciente proveniente de las plataformas de datos de UnitedHealthcare (p. ej., Revisión de oportunidades de atención del paciente [Patient Care Opportunity Review, PCOR], PreCheck MyScript® y Practice Assist)

Durante la visita

1. Brindar atención

- Revisar los medicamentos
- Revisar las visitas a especialistas
- Proporcionar información sobre el seguimiento de los análisis de laboratorio o las pruebas
- Evaluar los cambios en el equilibrio, la actividad física y el control de la vejiga
- Recordar a los pacientes que pueden recibir una encuesta sobre la experiencia del paciente por correo electrónico o una llamada automática después de la visita

2. Realizar tareas administrativas

- Solicitar autorizaciones previas
- Programar pruebas o citas con especialistas y crear recordatorios para el paciente

Después de la visita

1. Hacer un seguimiento del paciente

- Entregar a los pacientes un resumen posterior a la visita como referencia
- Comunicar el método y el momento de entrega de los resultados de las pruebas o los análisis de laboratorio
- Recordar a los pacientes que pueden recibir una encuesta de seguimiento luego de la visita
- Programar otras visitas a especialistas, análisis de laboratorio o pruebas

2. Hacer un seguimiento después del alta hospitalaria

- Llamar a los pacientes después de la hospitalización para hacer un seguimiento de sus medicamentos, conciliar los medicamentos y programar citas de seguimiento

3. Revisar los resultados de la encuesta al paciente y planificar la próxima visita

- Usar la encuesta sobre la experiencia del paciente posterior a la visita para determinar las áreas que usted podría mejorar

**Información sobre
la tarjeta de puntuación
y la encuesta sobre la
experiencia del paciente**





Acerca de la encuesta sobre la experiencia del paciente

Queremos darle apoyo para que pueda brindar la mejor experiencia posible a los pacientes.

Después de recibir una reclamación, podemos hacerle una encuesta al paciente e informarle a usted los resultados específicos a través de tarjetas de puntuación mensuales. Tenga en cuenta que pueden transcurrir hasta 45 días para que recibamos la reclamación y que no encuestamos a los pacientes más de una vez en un período de 4 meses.

Las 9 preguntas de la encuesta sobre la experiencia del paciente se relacionan con las encuestas oficiales de CAHPS y HOS sobre las que usted y su equipo tienen más influencia.



Le recomendamos que informe a los pacientes que sus respuestas son importantes. Pídeles que respondan la encuesta de UnitedHealthcare si la reciben después de la visita.



Encuesta sobre la experiencia del paciente de UnitedHealthcare

La puntuación reflejará el porcentaje de respuestas positivas (dentro del recuadro) para cada pregunta.

Recibir la atención necesaria



1. ¿Cuán fácil fue programar una cita con su médico personal con la rapidez que necesitaba?

Fácil

Algo fácil

Nada fácil

No corresponde

2. ¿Tuvo alguna dificultad para obtener un referido de su médico para ver a un especialista?

No tuve dificultad

Fue difícil

Tuve cierta dificultad

No corresponde

Coordinación de la atención



3. ¿Su médico parecía estar informado y al tanto de la atención que usted recibió de un especialista?

- Sí, el médico habló conmigo sobre la atención de mi especialista
- No, el médico no habló conmigo sobre la atención de mi especialista
- No visité a ningún especialista
- No corresponde

4. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica revisó con usted todos los medicamentos recetados que toma?

- Sí
- No
- No corresponde

5. ¿Se comunicaron del consultorio de su médico después de algún análisis de sangre, radiografía u otra prueba que se haya hecho para hacer un seguimiento?

- Sí, se realizó un seguimiento
- No, no se realizó un seguimiento
- No corresponde

Obtención de los medicamentos recetados necesarios



Esta categoría nos ayuda a detectar oportunidades para brindar apoyo a los pacientes. Esta puntuación objetivo no afecta la puntuación de experiencia del paciente.

6. ¿Tuvo dificultades para que el plan de su seguro cubriera algún medicamento que le recetó su médico?

- No tuve dificultad
- Tuve cierta dificultad
- Fue difícil
- No corresponde

Conversaciones médico-paciente



7. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre cómo prevenir caídas o tratar problemas para caminar o mantener el equilibrio?

- Sí
- No
- No corresponde

8. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre formas de controlar mejor las pérdidas de orina?

- Sí
- No
- No corresponde

9. Durante su visita, ¿su médico u otro proveedor de atención médica le aconsejó comenzar, mantener o aumentar su nivel de actividad física?

- Sí
- No
- No corresponde

Su tarjeta de puntuación de experiencia del paciente

Para formar parte del programa United Heroes en 2025, debe alcanzar las puntuaciones objetivo en cada una de las 3 categorías de experiencia del paciente.

Revise los resultados de su tarjeta de puntuación con el equipo de atención y el representante de UnitedHealthcare para identificar oportunidades de mejora.



Pregunta de la encuesta	Puntuación objetivo	Mes 1	Mes 2	Mes 3	2025	2024
Recibir la atención necesaria	93%					
1. ¿Cuán fácil fue programar una cita con su médico personal con la rapidez que necesitaba?	90%	Se mostrarán los últimos 3 meses				
2. ¿Tuvo alguna dificultad para obtener un referido de su médico para ver a un especialista?	96%					
Coordinación de la atención	91%					
3. ¿Su médico parecía estar informado y al tanto de la atención que usted recibió de un especialista?	89%	La categoría “ Obtención de los medicamentos recetados necesarios ” nos ayuda a detectar oportunidades para brindar apoyo a los pacientes . Esta puntuación no afecta la puntuación de experiencia del paciente.				
4. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica revisó con usted todos los medicamentos recetados que toma?	94%					
5. ¿Se comunicaron del consultorio de su médico después de algún análisis de sangre, radiografía u otra prueba que se haya hecho para hacer un seguimiento?	89%					
Obtención de los medicamentos recetados necesarios	93%					
6. ¿Tuvo dificultades para que el plan de su seguro cubriera algún medicamento que le recetó su médico?	93%					
Conversaciones médico-paciente	64%					
7. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre cómo prevenir caídas o tratar problemas para caminar o mantener el equilibrio?	69%					
8. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre formas de controlar mejor las pérdidas de orina?	46%					
9. Durante su visita, ¿su médico u otro proveedor de atención médica le aconsejó comenzar, mantener o aumentar su nivel de actividad física?	78%					
Puntuación de experiencia del paciente	83%	Las puntuaciones de experiencia del paciente son el promedio de las 3 categorías.				

Experiencia del paciente = (recibir la atención necesaria + coordinación de la atención + conversaciones médico-paciente)/3

**Una guía
rápida para
las encuestas
CAHPS y HOS**





¿Qué son las encuestas CAHPS y HOS, y por qué son importantes?

Cada año, los Centros de Medicare y Medicaid (CMS) envían las encuestas CAHPS y HOS a algunos pacientes que son miembros del plan UnitedHealthcare® Medicare Advantage para recopilar información sobre lo que sienten con respecto a su experiencia como pacientes. El programa de calificación con estrellas de CMS ayuda a los consumidores a conocer el desempeño de un consultorio.

En 2025, el 32% de las calificaciones con estrellas de CMS para los planes de salud se basarán en las encuestas CAHPS (25%) y HOS (7%).

Estas 2 encuestas exigidas por el gobierno federal recaban la opinión de los pacientes cada año para conocer mejor su experiencia y los resultados de la atención de la salud. Los resultados proporcionan información valiosa sobre la percepción que tienen los consumidores de los profesionales de atención médica y los planes de salud.

Juntos, podemos usar esta información para identificar áreas de avance e impulsar mejores resultados de salud.

Para obtener más información sobre las encuestas, comuníquese con su representante de UnitedHealthcare o visite cahps.ahrq.gov y hosonline.org.

Encuesta de evaluación del consumidor sobre los proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS)

De marzo a junio de cada año, una muestra aleatoria de pacientes que son miembros de Medicare Advantage recibe la encuesta CAHPS.

25%

de la calificación total con estrellas se basa en los resultados de la encuesta CAHPS

Ponderaciones de las encuestas de CMS para el año 2025*	Medidas	Preguntas de la encuesta relacionadas con la experiencia del paciente con un profesional de atención médica
1	Vacuna anual contra la gripe	¿Se vacunó contra la gripe?
2	Recibir la atención necesaria	¿Cómo calificaría la facilidad y rapidez para obtener lo siguiente? <ul style="list-style-type: none"> • Programar citas con especialistas • Recibir atención o realizarse las pruebas o los tratamientos que necesita
2	Obtención de citas y atención rápidamente	¿Con qué frecuencia ocurrió lo siguiente? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Recibió atención de urgencia con la rapidez que necesitaba? • ¿Obtuvo citas en el consultorio de su médico?
2	Coordinación de la atención Servicio al cliente Obtención de los medicamentos recetados necesarios	¿Su médico personal o el consultorio de su médico hizo lo siguiente? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Gestionó su atención con diferentes proveedores y servicios a su entera satisfacción? • ¿Se comunicó de inmediato para hacer un seguimiento y hablar sobre los resultados de las pruebas? • ¿Habló con usted sobre todos los medicamentos que toma?
2	Calificación de la atención de la salud	En una escala del 0 al 10, ¿cómo calificaría lo siguiente? <ul style="list-style-type: none"> • Su atención de la salud general • Su médico personal • El especialista al que consulta con más frecuencia
2	Calificación del plan	<i>Preguntas de la encuesta no relacionadas con profesionales de atención médica</i>
2	Calificación del plan de medicamentos	<i>Preguntas de la encuesta no relacionadas con profesionales de atención médica</i>

*Las ponderaciones de medidas están sujetas a cambios según las pautas de CMS. Para obtener más información, visite [cms.gov](https://www.cms.gov).

Encuesta sobre los resultados de salud (HOS)

De julio a noviembre de cada año, una muestra aleatoria de pacientes que son miembros de Medicare Advantage recibe la encuesta HOS. Sus pacientes pueden recibir una encuesta inicial y luego una encuesta de seguimiento 2 años después.

7%

de la calificación total con estrellas se basa en los resultados de la encuesta HOS

Ponderaciones de las encuestas de CMS para el año 2025*	Medidas	Preguntas de la encuesta relacionadas con los resultados de salud de un paciente con respecto a un proveedor de atención
1	Control de riesgos de caídas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha tenido alguna caída, problemas para caminar o mantener el equilibrio? • Al hablar con su médico, ¿le ha recomendado formas de prevenir caídas, tratar problemas para caminar o mantener el equilibrio?
1	Control de la incontinencia urinaria	<p>En los últimos 6 meses, ¿ha tenido pérdidas de orina?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida la pérdida de orina hizo que cambiara sus actividades diarias o interfirió en su sueño? • ¿Ha hablado con su médico sobre las opciones de tratamiento?
1	Actividad física en adultos mayores	En los últimos 12 meses, ¿habló con su médico sobre su nivel de ejercicio o actividad física?
3	Mejora o mantenimiento de la salud mental	<p>¿Cuánto tiempo ha sentido lo siguiente en las últimas 4 semanas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calma y tranquilidad • Mucha energía • Tristeza y desánimo
3	Mejora o mantenimiento de la salud física	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ve ahora limitado por su salud al realizar actividades diarias como limpiar, subir un tramo de escaleras o jugar al golf? • En los últimos 30 días, ¿el dolor ha interferido en sus actividades diarias en el hogar o en el trabajo?

*Las ponderaciones de medidas están sujetas a cambios según las pautas de CMS. Para obtener más información, visite [cms.gov/hos](https://www.cms.gov/hos).

Preguntas frecuentes



P: ¿Cómo se eligieron las 9 preguntas de la encuesta sobre la experiencia del paciente de UnitedHealthcare?

R: Las 9 preguntas se basan en medidas relacionadas con las encuestas CAHPS y HOS. Estas preguntas representan grandes oportunidades para identificar áreas de mejora para los pacientes.

P: ¿Cómo se comunican con los pacientes para realizar la encuesta sobre la experiencia del paciente de UnitedHealthcare?

R: Nos comunicamos con los pacientes por correo electrónico y/o teléfono.

P: ¿Cómo establecieron las puntuaciones objetivo en la encuesta sobre la experiencia del paciente de UnitedHealthcare?

R: Para determinar las puntuaciones objetivo, utilizamos la metodología de CMS basada en el desempeño de la encuesta sobre la experiencia del paciente con proveedores anteriores. Las puntuaciones objetivo de nuestra encuesta se revisan anualmente.

P: ¿Dónde puedo encontrar información sobre los códigos de los diferentes tipos de visitas, como las visitas de bienvenida a Medicare, las ACV y los exámenes físicos de rutina anuales?

R: Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para obtener esta información.

P: ¿Qué códigos permiten que mis pacientes comiencen con la encuesta sobre la experiencia del paciente?

R: Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para obtener esta información.

P: ¿Por qué incluyen las puntuaciones de la Encuesta sobre la experiencia del paciente en los programas de incentivos?

R: En 2025, las medidas de las encuestas de CMS representan una parte significativa de la calificación general con estrellas. Para remarcar la importancia de estas medidas, podemos incluirlas en nuestros programas de incentivos para proveedores.

P: ¿Por qué los profesionales de atención médica deben participar en las encuestas CAHPS y HOS?

R: Los profesionales de atención médica y sus equipos influyen en gran medida en la experiencia del paciente, y queremos hacer nuestra parte para brindarles apoyo. Hemos creado un conjunto de materiales educativos para ayudarle a prepararse para el éxito, lograr excelentes puntuaciones de experiencia del paciente y convertirse en parte del programa United Heroes.

P: Si las tasas de respuesta de la encuesta de mis pacientes parecen bajas, ¿qué puedo hacer para que aumenten?

R: Existen varios motivos por los que puede parecer que no está recibiendo muchas respuestas a la encuesta. Entre ellos, se incluye lo siguiente:

- Nuestra encuesta se basa en las reclamaciones que recibimos de su consultorio. Tenga en cuenta que una reclamación puede tardar hasta 45 días en recibirse. Los pacientes no se encuestan más de una vez en un período de 4 meses.
- Solo encuestamos a los pacientes que son miembros de Medicare Advantage. Por ejemplo, si atiende a menos de 100 de estos miembros, sus tasas de respuesta serán bajas.
- Es bueno recordar a los pacientes que son miembros de Medicare Advantage que recibirán la encuesta regularmente a lo largo del año. Aliente a los pacientes a responder la encuesta si la reciben.

P: Los objetivos de la categoría de conversaciones médico-paciente son más difíciles de lograr y no son pertinentes para todas las visitas de pacientes. ¿Por qué UnitedHealthcare los incluye?

R: En la encuesta HOS, los Centros de Medicare y Medicaid (CMS) preguntan a los pacientes si han hablado con su médico acerca del control del riesgo de caídas y la incontinencia urinaria. UnitedHealthcare incluye estos temas en la encuesta sobre la experiencia del paciente y alienta a los profesionales de atención médica a tener estas conversaciones de forma rutinaria. Los objetivos para esta categoría son más bajos que los de otras medidas de la encuesta.



Notas finales

Patient experience: Why it matters

- ¹ Frampton, S. B., S. Guastello, L. Hoy, M. Naylor, S. Sheridan, y M. Johnston-Fleece. 2017. Harnessing Evidence and Experience to Change Culture: A Guiding Framework for Patient and Family Engaged Care. *NAM Perspectives*. Discussion Paper, National Academy of Medicine, Washington, DC. doi.org/10.31478/201701f
- ² Stewart, M.A. Effective physician-patient communication and health outcomes: A review. *CMAJ* 1995; 152(9):1423-33.
- ³ Safran, D.G., Taira, D.A., Rogers, W.H., et al. Linking primary care performance to outcomes of care. *J Fam Pract* 1998; 47(3):213-20.
- ⁴ Sequist, T.D., Schneider, E.C., Anastario, M., et al. Quality monitoring of physicians: Linking patients' experiences of care to clinical quality and outcomes. *J Gen Intern Med* 2008; 23(11):1784-90.
- ⁵ Safran, D.G., Montgomery, J.E., Chang, H., et al. Switching doctors: Predictors of voluntary disenrollment from a primary physician's practice. *J Fam Pract* 2001; 50(2):130-6.
- ⁶ Rave, N., Geyer, M., Reeder, B., et al. Radical systems change: Innovative strategies to improve patient satisfaction. *The Journal of Ambulatory Care Management* 2003; 26(2):159-74.
- ⁷ Levinson, W., Roter, D.L., Mullooly, J.P., et al. Physician-patient communication: The relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. *JAMA* 1997; 277:553-9.
- ⁸ Hickson, G.B.C., Clayton, E.W., Entman, S.S., et al. Obstetricians' prior malpractice experience and patients' satisfaction with care. *JAMA* 1994; 272:1583-7.
- ⁹ Cleary, P.D. Evolving concepts of patient-centered care and the assessment of patient care experiences; optimism and opposition. *JHealth Polit Policy Law* 2016; 41(4):675-96.

Consejos y prácticas recomendadas para la experiencia del paciente

- ¹ Goetzl, RZ; Staley, P; Ogden, L; Stange, P; Fox, J; Spangler, J; Tabrizi, M; Beckowski, M; Kowlessar, N; Glasgow, RE; Taylor, MV. A framework for patient-centered health risk assessments – providing health promotion and disease prevention services to Medicare beneficiaries. Atlanta, GA: Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) de los EE. UU., Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention), 2011. stacks.cdc.gov/view/cdc/23365
- ^{2,3} Frampton, S. B., S. Guastello, L. Hoy, M. Naylor, S. Sheridan, y M. Johnston-Fleece. 2017. Harnessing Evidence and Experience to Change Culture: A Guiding Framework for Patient and Family Engaged Care. *NAM Perspectives*. Discussion Paper, National Academy of Medicine, Washington, DC. doi.org/10.31478/201701f

Preguntas frecuentes

- ¹ Coordinación de la atención. Última revisión del contenido: noviembre de 2024. Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención de la Salud (Agency for Healthcare Research and Quality), Rockville, MD. ahrq.gov/ncepccr/care/coordination.html

Estamos aquí para ayudarle

Para obtener más recursos sobre la experiencia del paciente, visite UHCprovider.com/CAHPHOS o comuníquese con su representante de UnitedHealthcare.

Para acceder a nuestro curso interactivo a su propio ritmo, visite UHC.com/patientexperience.