










# Guía de experiencia del paciente 2026

## Esta guía trata sobre lo siguiente:

|   |   |    |
|---|---|----|
|    | El programa United Heroes.....  | 2  |
|    | Porqué es importante la experiencia del paciente.....                                     | 4  |
|    | Consejos y prácticas recomendadas para la experiencia del paciente.....                   | 6  |
|    | La importancia de planificar la experiencia del paciente.....                             | 13 |
|    | Información sobre la tarjeta de puntuación y la encuesta de experiencia del paciente..... | 15 |
|  | Una guía rápida para la encuesta CAHPS y HOS.....   | 20 |
|  | Preguntas frecuentes.....   | 24 |

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 un United Hero



Su compromiso con establecer relaciones sólidas con los pacientes realmente es destacable y merece reconocimiento. Por eso, creamos el programa United Heroes: para honrar a los equipos de atención de la salud que brindan experiencias excepcionales a los pacientes.

Los comentarios de sus pacientes se recopilan mediante la encuesta de experiencia del paciente (Patient Experience, PX) de UnitedHealthcare.\* Si su equipo alcanza estas puntuaciones objetivo de la encuesta de experiencia del paciente a fines de 2026, lo reconoceremos como un United Hero. Los objetivos se dividen en 3 categorías:



**Prestación de la atención necesaria**



**Coordinación de atención**



**Conversaciones médico-paciente**

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

Dé el primer paso para convertirse en un miembro de United Heroes en 2026 e incentivar a su equipo a brindar una excelente atención al paciente. Solicite el kit gratuito del programa United Heroes hoy mismo de alguna de las siguientes maneras:



- Escanee el código QR
- O bien, visite [UHCprovider.com/CAHPSSHOS](https://UHCprovider.com/CAHPSSHOS) > Become a United Hero (Sea un United Hero) > 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

La prestación de una atención coordinada, administrada y en mejora continua con la participación activa de los pacientes y sus cuidadores se asocia<sup>1,2</sup> a los siguientes beneficios:

- Mayor satisfacción del paciente<sup>3</sup>
- Posible reducción de costos para el paciente
- Mayor éxito en el autocontrol de enfermedades<sup>4</sup>
- 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.<sup>5</sup>
- Las iniciativas de experiencia del paciente mejoran la satisfacción de los empleados y reducen la rotación de personal.<sup>6</sup>
- Una buena experiencia del paciente se correlaciona con un menor riesgo de mala praxis.<sup>7,8</sup>



## 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.<sup>9</sup>

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





## Educación continua sobre la experiencia del paciente

Reconocemos la importancia del aprendizaje continuo a la hora de lograr la excelencia en la experiencia del paciente. La capacitación sobre la experiencia del paciente ahora ofrece créditos de educación continua sobre la experiencia del paciente (Patient Experience Continuing Education, PXE).

- ✓ Después de completar esta capacitación, los asistentes tendrán la oportunidad de ganar 1 crédito PXE a través del Centro de Acreditación de The Beryl Institute.

### Capacitación básica

La capacitación sobre la experiencia del paciente se centra en las habilidades y los conocimientos básicos, incluidos los siguientes:

- Importancia de la experiencia del paciente
- Prácticas recomendadas para proporcionar atención de alta calidad, oportuna y conveniente, incluida una lista de verificación

### Estrategias para lograr un cambio en el consultorio

Las estrategias para lograr un cambio en el consultorio fomentan la capacitación sobre la experiencia del paciente y profundizan en las siguientes áreas de medición específicas:

- Atención centrada en el paciente: usar la tarjeta de puntuación de experiencia del paciente como guía para identificar áreas de mejora.
- Advanced techniques: Step-by-step action items and assessments to enhance patient experience



Para acceder a esta capacitación, visite [UHC.com/patientexperience](https://UHC.com/patientexperience)

## Visitas anuales de atención

Ofrecemos programas de incentivos por completar actividades relacionadas con las visitas anuales de atención. Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para obtener más información.



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, incluidos los referidos a especialistas.
- Informarles cuándo y cómo recibirán los resultados de las pruebas, asegurándose que comprendan el funcionamiento del portal del paciente.
- Hablar sobre los medicamentos que estén tomando, incluidos 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 sobre los problemas de incontinencia urinaria y recomendar opciones de tratamiento.
- Revisar sus niveles de ejercicio y alentarlos a iniciar, mantener o aumentar su actividad física.
- Preguntarles sobre su salud mental y si han tenido algún cambio desde la última visita.



# Prestación de 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 de experiencia del paciente  | Consejo antes de la visita  | Consejo durante la visita   | Consejo al terminar la visita   |
|--|---|---|---|
| <b>¿Cuán fácil fue programar una cita con su médico personal con la rapidez que necesitaba?</b>  | 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.   | Programa las próximas citas de los pacientes al final de las visitas.   |
| <b>¿Tuvo alguna dificultad para obtener un referido de su médico para ver a un especialista?</b> | <p>Confirme que el especialista acepte nuevos pacientes antes de hacer un referido.</p> <p>Establezca acuerdos de referido y elija especialistas que se comuniquen de manera efectiva y que envíen actualizaciones.</p> | <p>Envíe las autorizaciones previas de inmediato y explique el proceso de los referidos.</p> <p>Informe a los pacientes quién programará la cita, el nombre del proveedor, la ubicación y el tiempo de espera estimado para una cita como pacientes nuevos.</p> | <p>Programa las citas de los pacientes con especialistas al final de las visitas.</p> <p>Explique a los pacientes el rol de los especialistas para que sepan qué servicios de atención les brindarán.</p> |

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

- Ver a los pacientes dentro de las 48 horas si necesitan atención de urgencia.
- Programar las citas de los pacientes en un plazo de 2 a 4 semanas.
- Usar el consultorio o la recepción en lugar de un centro de llamadas para mejorar sus puntuaciones.
- 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 de experiencia del paciente   | Consejo antes de la visita  | Consejo durante la visita  | Consejo al terminar la visita   |
|---|---|--|---|
| <b>¿Su médico parecía estar informado y al tanto de la atención que usted recibió de un especialista?</b>   | 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 que también puedan acceder a esta en el portal para pacientes. |
| <b>¿Su médico u otro proveedor de atención médica revisó con usted todos los medicamentos recetados que toma?</b>   | Pida a los pacientes que lleven sus medicamentos o una lista de los medicamentos que toman actualmente.   | Hable con los pacientes sobre sus medicamentos, incluidos 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 que también puedan acceder a esta en el portal para pacientes.  |
| <b>¿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?</b> | 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 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.

Como parte del programa de incentivos, es posible que pueda ganar más por obtener buenas puntuaciones en las áreas de riesgo de caídas e incontinencia urinaria. Para obtener más información sobre los incentivos, consulte nuestras preguntas frecuentes.

| Pregunta de la encuesta de experiencia del paciente   | Consejo antes de la visita  | Consejo durante la visita  | Consejo al terminar la visita*   |
|---|---|--|--|
| <p><b>¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre cómo prevenir caídas o tratar problemas para caminar o comenzar, mantener o aumentar el equilibrio?</b></p> | <p>Pida a todos los pacientes que completen una evaluación de caídas en persona o antes de sus visitas.</p>   | <p>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.</p> | <p>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.</p> |
| <p><b>¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre formas de controlar mejor la pérdida de orina?</b></p>  | <p>Pida a todos los pacientes que completen una evaluación de control de la vejiga en persona o antes de sus visitas.</p>                                 | <p>Pregunte a todos los pacientes si tienen dificultades con la pérdida de orina. Coloque carteles y 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.</p>                      | <p>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.</p>   |
| <p><b>Durante su visita, ¿su médico u otro proveedor de atención médica le aconsejó comenzar, mantener o aumentar su nivel de actividad física?</b></p>                         | <p>Antes de la visita, pida a los pacientes que completen un formulario en el portal para pacientes para describir sus rutinas de ejercicio actuales.</p> | <p>Hable con los pacientes sobre las rutinas de ejercicio que realizan actualmente. Use la frase “comience a hacer ejercicio, o aumente o mantenga el nivel de actividad física” para ayudarles a recordar sobre este tema.</p>  | <p>Resuma lo hablado y deje en claro sus recomendaciones para comenzar a hacer ejercicio, o para aumentar o mantener el nivel de actividad física.</p>   |

\*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.



# 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  |
|---|---|---|--|
| <b>¿Tuvo dificultades para que su plan de seguro cubriera algún medicamento que le recetó su médico?*</b> | <p>Pida a los pacientes que lleven sus medicamentos, incluidos los medicamentos recetados, medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos, o una lista de los medicamentos que toman actualmente.</p> | <p>Quando recete medicamentos, use una herramienta de verificación de beneficios en tiempo real, como <b>PreCheck MyScript</b>, para verificar los costos de los medicamentos recetados y la cobertura, especialmente al comienzo de un nuevo año del plan.</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 las autorizaciones previas a través del <b>portal para proveedores de UnitedHealthcare</b> 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 <b>aplicación UnitedHealthcare</b> 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 de resultados de salud: salud mental y física

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

En la encuesta del año 2026, 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.

**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 visita anual de atención 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:

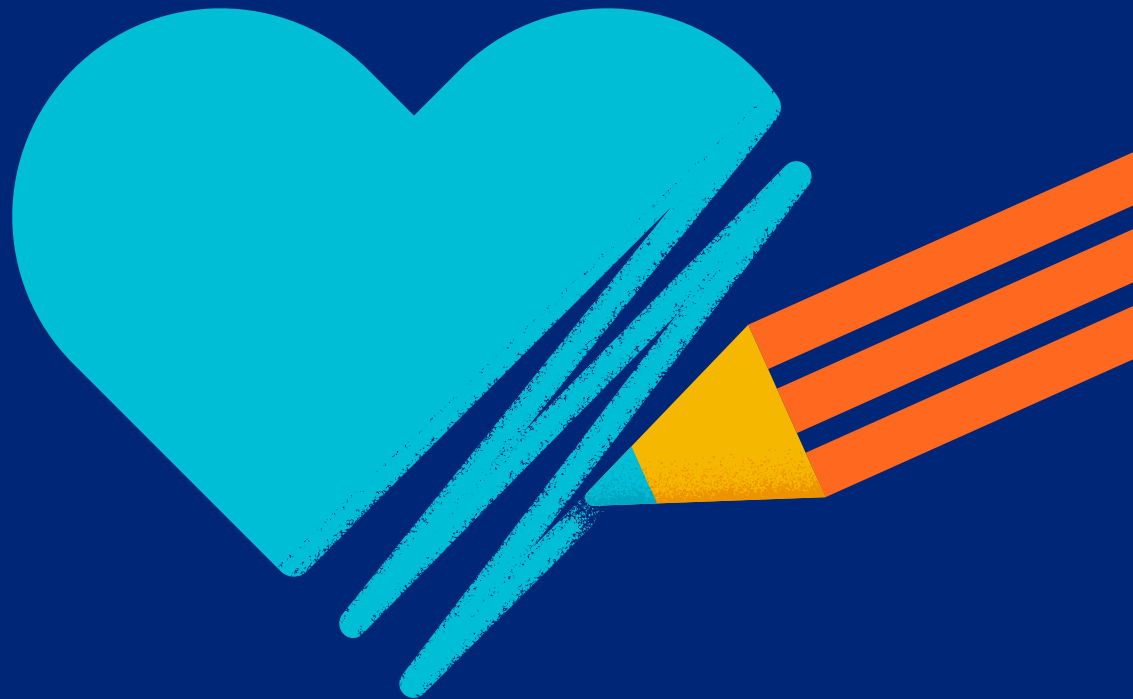
### Mejora o mantenimiento de la salud física

- 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 prepararse antes de 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 (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 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 o solicitar registros médicos y revisarlos (ej., resultados de análisis de laboratorio, registros de especialistas y resultados de exámenes preventivos)
- Enviar los registros médicos a los profesionales de atención médica a los que haya referido al paciente

### 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 (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 de 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 pruebas o análisis de laboratorio
- Recordar al paciente que puede 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 de experiencia del paciente posterior a la visita para determinar las áreas que usted podría mejorar

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





## Acerca de la encuesta de experiencia del paciente

Tenemos el compromiso de ayudarle a brindar experiencias excepcionales 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 3 meses.

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



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



## Encuesta de 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 su plan de 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 2026, 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 | 2026 | 2025 |
|---|---------------------|-------|-------|-------|------|------|
| <b>Recibir la atención necesaria</b>  | 93 %                |       |       |       |      |      |
| 1. ¿Cuán fácil fue programar una cita con su médico personal con la rapidez que necesitaba?   | 89 %                |       |       |       |      |      |
| 2. ¿Tuvo alguna dificultad para obtener un referido de su médico para ver a un especialista?  | 96 %                |       |       |       |      |      |
| <b>Coordinación de la atención</b>  | 92 %                |       |       |       |      |      |
| 3. ¿Su médico parecía estar informado y al tanto de la atención que usted recibió de un especialista?   | 90 %                |       |       |       |      |      |
| 4. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica revisó con usted todos los medicamentos recetados que toma?   | 96 %                |       |       |       |      |      |
| 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? | 90 %                |       |       |       |      |      |
| <b>Obtención de los medicamentos recetados necesarios</b>   | 92 %                |       |       |       |      |      |
| 6. ¿Tuvo dificultades para que su plan de seguro cubriera algún medicamento que le recetó su médico?  | 92 %                |       |       |       |      |      |
| <b>Conversaciones médico-paciente</b>   | 63 %                |       |       |       |      |      |
| 7. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre cómo prevenir caídas o tratar problemas para caminar o mantener el equilibrio?             | 70 %                |       |       |       |      |      |
| 8. ¿Su médico u otro proveedor de atención médica le habló sobre formas de controlar mejor las pérdidas de orina?   | 42 %                |       |       |       |      |      |
| 9. Durante su visita, ¿su médico u otro proveedor de atención médica le aconsejó comenzar, mantener o aumentar su nivel de actividad física?                | 78 %                |       |       |       |      |      |
| <b>Puntuación de experiencia del paciente</b>   | 83 %                |       |       |       |      |      |

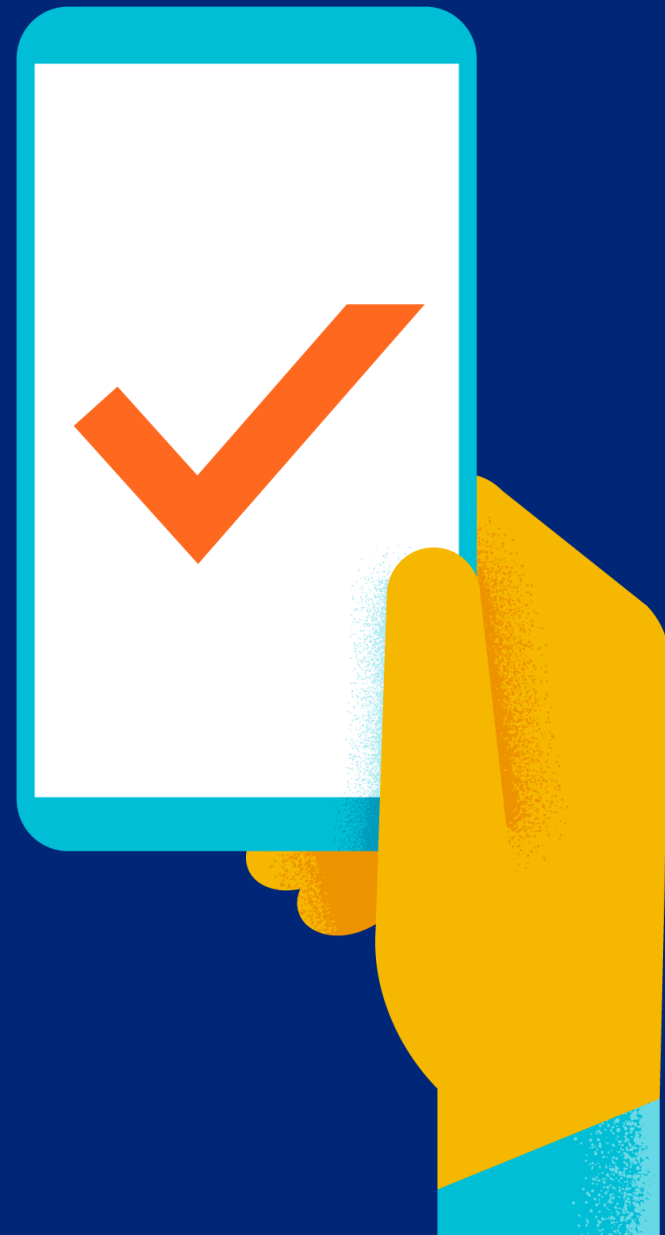
Se mostrarán los últimos 3 meses

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.

Las **puntuaciones de experiencia del paciente** son el promedio de las 3 categorías.

Cálculo de la puntuación de experiencia del paciente = (Recibir la atención necesaria + coordinación de la atención + conversaciones médico-paciente)/3

**Una guía rápida  
para la encuesta  
CAHPS y HOS**





## ¿Qué son la encuesta CAHPS y HOS, y cómo afectan la atención del paciente?

Cada año, CMS envían la encuesta CAHPS y HOS a algunos pacientes que son miembros del plan Medicare Advantage de UnitedHealthcare® 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 2026, el 36 % de las calificaciones con estrellas de CMS para los planes de salud se basarán en la encuesta CAHPS (24 %) y HOS (12 %).

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](https://cahps.ahrq.gov) y [hosonline.org](https://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.

# 24 %

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

| Ponderaciones de las encuestas de CMS para el año 2026* | 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  | <p>¿Cómo calificaría la facilidad y rapidez para obtener lo siguiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar citas con especialistas</li> <li>• Recibir atención o realizarse las pruebas o los tratamientos que necesita</li> </ul>  |
| 2   | Obtención de citas y atención rápidamente  | <p>¿Con qué frecuencia ocurrió lo siguiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Recibió atención de urgencia con la rapidez que necesitaba?</li> <li>• ¿Obtuvo citas en el consultorio de su médico?</li> </ul>   |
| 2   | Coordinación de la atención<br>Servicio al cliente<br>Obtención de los medicamentos recetados necesarios | <p>¿Su médico personal o el consultorio de su médico hizo lo siguiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Gestionó su atención con diferentes proveedores y servicios a su entera satisfacción?</li> <li>• ¿Se comunicó de inmediato para hacer un seguimiento y hablar sobre los resultados de las pruebas?</li> <li>• ¿Habló con usted sobre todos los medicamentos que toma?</li> </ul> |
| 2   | Calificación de la atención de la salud  | <p>En una escala del 0 al 10, ¿cómo calificaría lo siguiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su atención de la salud general</li> <li>• Su médico personal</li> <li>• El especialista al que consulta con más frecuencia</li> </ul>  |
| 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 de resultados de salud (HOS)

De julio a noviembre de cada año, una muestra aleatoria de sus pacientes que son miembros de Medicare Advantage recibe HOS. Es posible que los pacientes reciban una encuesta inicial y, luego, una encuesta de seguimiento 2 años después.

**12 %** de la calificación total con estrellas se basa en los resultados de HOS

| Ponderaciones de las encuestas de CMS para el año 2026* | Medidas  | Preguntas de la encuesta relacionadas con los resultados de salud de un paciente con respecto a un proveedor de atención  |
|---|--|---|
| 1   | <b>Control de riesgos de caídas</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha tenido alguna caída, problemas para caminar o mantener el equilibrio?</li> <li>• Al hablar con su médico, ¿le ha recomendado formas de prevenir caídas, tratar problemas para caminar o mantener el equilibrio?</li> </ul>                                   |
| 1   | <b>Control de la incontinencia urinaria</b>      | <p><b>En los últimos 6 meses, ¿ha tenido pérdida de orina?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida la pérdida de orina hizo que cambiara sus actividades diarias o interfirió en su sueño?</li> <li>• ¿Ha hablado con su médico sobre las opciones de tratamiento?</li> </ul>     |
| 1   | <b>Actividad física en adultos mayores</b>       | <p><b>En los últimos 12 meses, ¿habló con su médico sobre su nivel de ejercicio o actividad física?</b></p>   |
| 3   | <b>Mejora o mantenimiento de la salud mental</b> | <p><b>¿Cuánto tiempo ha sentido lo siguiente en las últimas 4 semanas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calma y tranquilidad</li> <li>• Mucha energía</li> <li>• Tristeza y desánimo</li> </ul>   |
| 3   | <b>Mejora o mantenimiento de la salud física</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene ahora limitaciones por su salud al realizar actividades diarias como limpiar, subir un tramo de escaleras o jugar al golf?</li> <li>• En los últimos 30 días, ¿el dolor ha interferido en sus actividades diarias en el hogar o en el trabajo?</li> </ul> |

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

# Preguntas frecuentes



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

R: Las preguntas se eligieron sobre la base de medidas relacionadas con la encuesta CAHPS y HOS. Estas preguntas representan las mejores oportunidades para mejorar la experiencia de los pacientes.

**P: ¿Cómo se contacta a los pacientes para realizar la encuesta de experiencia del paciente de UnitedHealthcare?**

R: Los pacientes pueden completar la encuesta a través de múltiples canales, incluido el teléfono o el correo electrónico vinculado a un formato seguro basado en la web.

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

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

**P: ¿Dónde puede encontrarse información sobre los códigos de los diferentes tipos de visitas, como las visitas de bienvenida a Medicare, las visitas anuales de atención y los exámenes físicos de rutina anuales?**

R: Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para recibir esta información o visite [UHCprovider.com/CAHPHOS](https://UHCprovider.com/CAHPHOS), en la sección “Additional Resources” (Recursos adicionales), para obtener una lista de los códigos.

**P: ¿Qué códigos inician el incentivo relacionado con las áreas de riesgo de caídas e incontinencia urinaria?**

R: Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para recibir esta información o visite [UHCprovider.com/CAHPHOS](https://UHCprovider.com/CAHPHOS), en la sección “Additional Resources” (Recursos adicionales), para obtener una lista de los códigos.

**P: ¿Cómo se puede obtener un crédito de educación continua de experiencia del paciente (PXE)?**

R: Complete la capacitación sobre la experiencia del paciente; para acceder a esta capacitación, visite [UHC.com/patientexperience](https://UHC.com/patientexperience).

**P: ¿Qué códigos permiten que los pacientes comiencen con la encuesta de experiencia del paciente?**

R: Los códigos CPT® incluyen visitas al consultorio para pacientes nuevos y establecidos, visitas virtuales, evaluaciones telefónicas, evaluación y manejo integral de la medicina preventiva y visitas de bienvenida a Medicare.

Comuníquese con su representante de UnitedHealthcare para recibir esta información o visite [UHCprovider.com/CAHPHOS](https://UHCprovider.com/CAHPHOS), en la sección “Additional Resources” (Recursos adicionales), para obtener una lista de los códigos.

**P: ¿Las puntuaciones de experiencia del paciente se incluyen en los programas de incentivos para proveedores?**

R: En 2026, 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: ¿Son importantes las tasas de respuesta de la encuesta de experiencia del paciente?**

R: Se reciben respuestas de sus pacientes todos los meses, y los datos de la experiencia de sus pacientes se actualizan mensualmente y van aumentando a lo largo del año.

**Umbrales de respuesta:**

- Menos de 10: la tarjeta de puntuación no se compartirá debido a datos limitados
- De 10 a 30: comentarios iniciales; una oportunidad para abordar las inquietudes antes de que afecten a más pacientes
- Más de 30: volumen suficiente para representar con precisión la experiencia del paciente
- Más de 200: datos sólidos y confiables; solo se necesitan respuestas adicionales después de implementar los cambios

**P: ¿Por qué se incluye la medición de las conversaciones médico-paciente en la encuesta de experiencia del paciente?**

R: En HOS, CMS preguntan a los pacientes si han hablado con su médico acerca del control del riesgo de caídas y la incontinencia urinaria. Incluimos estos temas en la encuesta de experiencia del paciente y alentamos 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.

**P: ¿Por qué las tasas de respuesta de mi encuesta parecen ser bajas?**

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 3 meses.
- Solo encuestamos a los pacientes que son miembros de Medicare Advantage. Por ejemplo, si atiende a menos de 100 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. Anime a los pacientes a responder la encuesta si la reciben.

**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 ayudarlo a prepararse para el éxito, lograr excelentes puntuaciones de experiencia del paciente y convertirse en un United Hero.





# Estamos aquí para ayudarle

Para obtener más recursos sobre la experiencia del paciente, visite [UHCprovider.com/CAHPSHOS](https://UHCprovider.com/CAHPSHOS) o comuníquese con su representante de UnitedHealthcare.

Para acceder a nuestro curso interactivo a su propio ritmo, visite [UHC.com/patientexperience](https://UHC.com/patientexperience).