



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

## HCAHPS: una mirada global a la experiencia del paciente

*Es imperativo para una organización que trabaja en Atención Centrada en la Persona, contar con diversas herramientas de escucha a los pacientes que midan no solo la satisfacción del paciente sino también su experiencia*

### ¿QUÉ ES HCAHPS?

Se trata de una encuesta estandarizada de 32 preguntas creada en Estados Unidos, la cual es conocida como: Evaluación de los usuarios de hospitales sobre los sistemas y proveedores de atención médica (HCAHPS, por sus siglas en inglés) (Mayo Clínic, 2022). El instrumento tiene varios objetivos: el más importante para una organización que utilice la encuesta es conocer la experiencia del paciente y encontrar oportunidades de mejora.

Algunas de las mejoras que se han creado a partir de la implementación de la encuesta son conocidas como el proceso de alfabetización y educación del paciente “ASKME 3” (nursing, 2018). El segundo objetivo es darle al paciente la oportunidad de comparar y escoger las diferentes organizaciones de salud, al tratarse de una encuesta cuyos resultados sobre experiencia del paciente están abiertos al público (Mayo Clínic, 2022). A partir de la encuesta, los hospitales en Estados Unidos empezaron a poner más atención en la experiencia del paciente y en los procesos de calidad y seguridad del paciente. (Frampton, 2007)

Las respuestas a las preguntas de la encuesta van desde siempre hasta nunca. Son una guía para los hospitales, pues pueden conocer qué tan bien o mal lo están haciendo. Es sencilla de usar: posterior al alta, los pacientes son elegidos al azar (se excluyen de esta encuesta las áreas de pediatría y psiquiatría); reciben desde los dos días hasta tres semanas después, la encuesta para que puedan evaluar su experiencia (Vitolo 2017). La implementación de la encuesta va de la mano con educación y empoderamiento al paciente para que desee evaluar su experiencia durante el proceso de atención, como un punto de inicio en el mejoramiento de las instituciones.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

La encuesta tiene 9 puntos clave que evalúan la experiencia del paciente:

- ✓ Comunicación con enfermeras
- ✓ Comunicación con médicos
- ✓ Nivel de receptividad y respuesta del personal del hospital
- ✓ Limpieza y tranquilidad del ambiente hospitalario
- ✓ Manejo del dolor
- ✓ Comunicación sobre la medicación recibida
- ✓ Información al momento del alta
- ✓ Puntaje general del hospital (de 0 a 10)
- ✓ Recomendación del hospital a otros

(Vitolo 2017)

## ¿POR QUÉ MEDIR LA EXPERIENCIA CON HCAPHS?

La experiencia del paciente es diferente a la satisfacción. La satisfacción es un concepto global que en la mayoría de las veces enmascara cosas negativas con positivas, el paciente evalúa generalmente su desenlace y sobre esto da una calificación de como le fue al final del proceso de atención en salud. La experiencia del paciente tiene más componentes que son los que la encuesta HCAHPS recoge y terminan siendo los que generan fidelización y cambian el concepto del tratamiento en salud. Son aquellos detalles de la experiencia los que realmente impactan al final y quedan en la memoria del paciente: experiencias memorables.

La encuesta mide la manera como el paciente fue cuidado por los colaboradores desde la comunicación y la empatía, evalúa la forma como el ambiente se percibe y como se escuchó su voz durante la hospitalización. La encuesta engloba varios de los aspectos que pueden definir de manera clara y específica la manera como vivió la experiencia el paciente.

## EL IMPACTO DE HCAHPS

**Hospitales:** Los hospitales que aplican la encuesta HCAHPS, encuentran una herramienta que les permite profundizar en las brechas de la experiencia del paciente en tiempo real y así crear herramientas de mejora coordinadas con la co-creación de los pacientes. De igual manera entienden mucho mejor a sus pacientes e incluso pueden llegar a entender por qué en algunos de sus servicios tienen encuestas de



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

satisfacción con un porcentaje más bajo. HCAHPS ayuda a identificar, entender y analizar esas causas. En varios estudios se demuestra que hospitales que reportan buenas experiencias en las encuestas HCAHPS brindan por igual una buena calidad de atención con adecuados resultados de salud y buenas prácticas clínicas. (Vitolo, 2017)

**Pacientes:** Los pacientes de entidades que usan la encuesta, tienen una fuente donde pueden registrar su voz y expresar los cambios que desean sean tenidos en cuenta en los hospitales, pueden ser más específicos sobre las mejoras que quieren para ellos y además se sienten partícipes de los cambios en el hospital.

Escuchar a los pacientes es indispensable para el desarrollo de cultura de ACP, los pacientes con experiencias positivas como se ha dicho en otras oportunidades, son más adherentes a los tratamientos y entienden mucho mejor las instrucciones, se sienten más seguros del tratamiento recibido, generan una relación de confianza con la organización de salud y logran una disminución de su nivel de estrés durante el proceso de atención en salud (Vitolo, 2017).

Para los pacientes es importante la experiencia percibida durante su paso por las entidades de salud. Para ellos podrá estar garantizado una atención con calidad y seguridad, pero lo que hay alrededor de esa atención es lo que realmente cambia el recordatorio en el paciente e inclusive su desenlace clínico.

A la mayoría de los pacientes no les queda muy claro los aspectos técnicos de su atención, pero la percepción de cómo son tratados y tenidos en cuenta, es lo que finalmente queda como el recuerdo de su proceso de atención. La manera como los colaboradores de una entidad se comunican con los pacientes tiene gran importancia, los mismos que la forma en que se respetan sus preferencias y los hospitales se preocupan por el ambiente. (Vitolo, 2017)

También es importante no caer en la trampa de pensar que lo importante es centrarse en la hotelería o realizar grandes gastos y cumplir cada requisito o petición del paciente. La experiencia es un equilibrio entre las necesidades técnicas de los pacientes, sin poner en riesgo su seguridad ni la calidad de la atención y entendiendo sus necesidades emocionales. (Godden, 2019)

Se requiere brindar educación al paciente, capacitación al personal, implementar procesos de retroalimentación de resultados a pacientes y colaboradores de la organización, contar con un adecuado proceso de priorización de quejas, reclamos, sugerencias y el desarrollo de estrategias puntuales en co-



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

creación con pacientes, para transformar la cultura de la organización, mejorar la percepción de los pacientes y alcanzar adecuados resultados en las encuestas de HCAPHS.

Por último, como cualquier herramienta de medición de la calidad de la atención en salud, el éxito de su implementación depende del adecuado uso, de una correcta aplicación, de la sistematización en la recolección de datos y del análisis de estos. La combinación de diferentes métodos de medición para pacientes y colaboradores permite completar el entendimiento del contexto y entregar grandes experiencias memorables al paciente y a su familia.

## REFERENCIAS.

1. Mayo Clínic, 2022, La Calidad y Mayo Clínic, Medidas de calidad, recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/about-mayo-clinic/quality/quality-measures/patient-satisfaction>
2. Fabian Vitolo, 2017, SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES, Su correlación con la calidad de atención y los juicios por mala praxis, Noble Compañía de seguros, #5 Biblioteca virtual Noble recuperado de: <http://asegurados.descargas.nobleseguros.com/download/posts/October2017/aJVeaxvzM072H7j06FSy.pdf>
3. Nursing 2018, La práctica coherente mejora la satisfacción del paciente y del equipo, Elsevier, Recuperado de: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/actualidad-sanitaria/encuesta-satisfaccion-paciente-profesional-salud>
4. Godden E, Paseka A, Gnida J, Inguanzo J. The impact of response rate on Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and System (HCAHPS) dimension scores. Patient Experience Journal. 2019; 6(1):105-114. doi: 10.35680/2372-0247.1357.
5. Frampton Susan, Guastello Sara, Brady Carrie, Hale Marie, 2008, Guía de cuidado centrado en el paciente, Octubre 2008, Planetree.