



## Ofrecer a los miembros una experiencia inmejorable

Capacitación acerca de la Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de cuidado médico basada en el hogar y la comunidad (HCBS CAHPS®) para proveedores de cuidado a largo plazo

CAHPS® es una marca comercial registrada de la Agencia para la Investigación y Calidad del Cuidado Médico (AHRQ).

# Objetivos

- Identificar lo que hace que la experiencia de un miembro con usted y su agencia de cuidado médico en el hogar sea excepcional.
- Aprender los conceptos clave acerca de la encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de cuidado médico basada en el hogar y la comunidad (HCBS CAHPS®).
- Entender la importancia de la encuesta HCBS CAHPS.
- Establecer quién tiene un impacto y cómo mejora positivamente las puntuaciones de HCBS CAHPS.

# ¿Qué es la encuesta HCBS CAHPS?

La encuesta HCBS CAHPS mide las experiencias y percepciones de un miembro sobre su programa de cuidado a largo plazo (LTC), incluido su cuidado médico en el hogar.

También mide:

- La experiencia del miembro de LTC con el personal que le presta asistencia personal.
- La experiencia del miembro de LTC con el personal que le presta servicio de tareas domésticas.
- Cómo creen los miembros que estos proveedores de cuidados médicos responden a sus necesidades.
- Los resultados de la encuesta también identifican lo que hacemos bien y los aspectos susceptibles de mejora.

Es importante recordar que la encuesta mide las **experiencias y percepciones** de un miembro sobre su cuidado, en lugar de los resultados medibles.

# Logística de la encuesta HCBS CAHPS

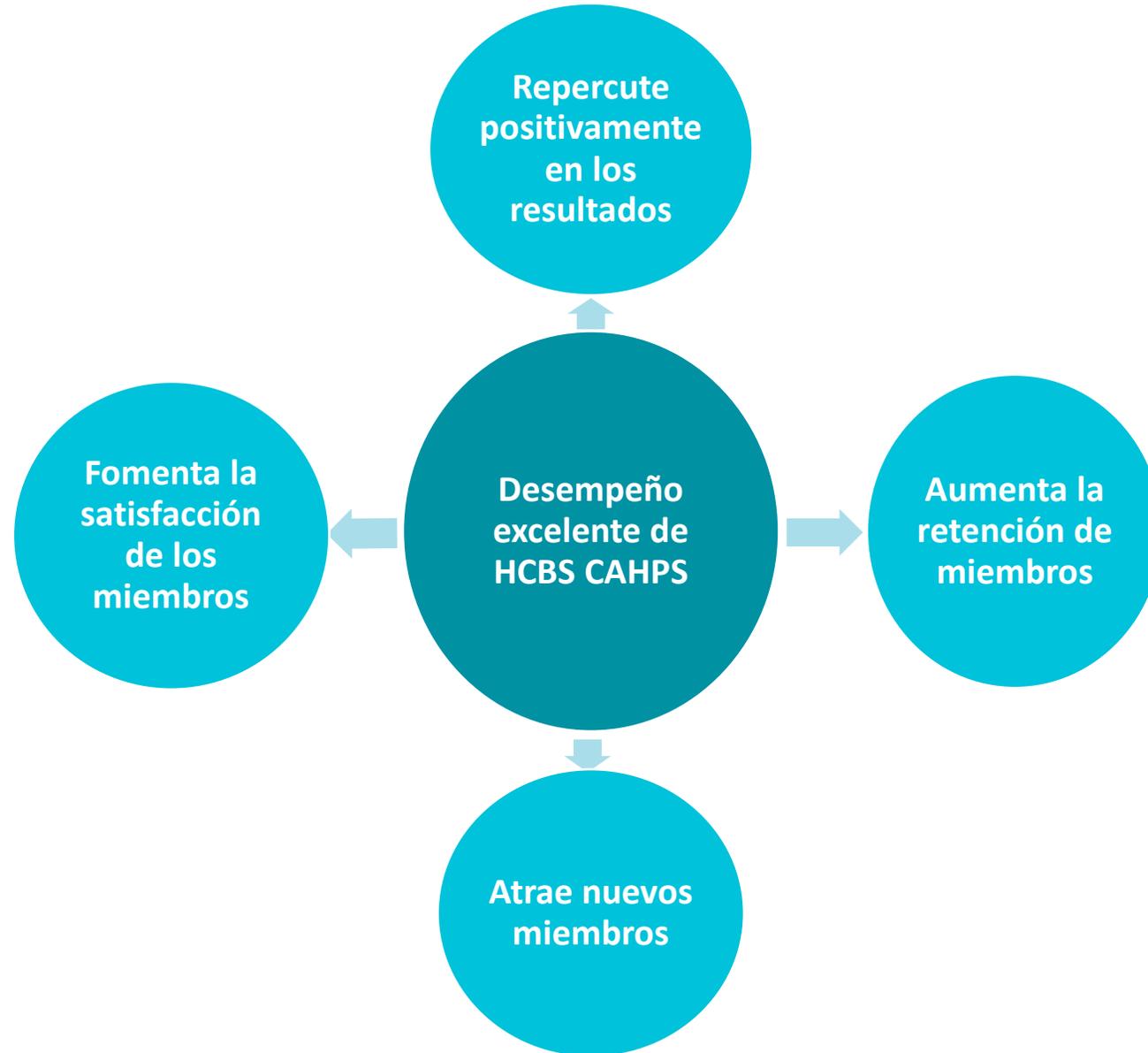
- La encuesta se realiza todos los años de abril a junio.
- Un proveedor externo administra la encuesta a una muestra de miembros.

Se envía una carta por correo a los miembros elegidos en la que se explica la encuesta y se les informa que recibirán una llamada telefónica para llenarla.

Aproximadamente dos semanas después del envío de la carta, el proveedor llamará a los miembros para que llenen la encuesta.

El proveedor hará hasta seis intentos de ponerse en contacto con el miembro para que llene la encuesta.

# ¿Por qué la CAHPS es importante?



# ¿Sabe cómo se sienten realmente sus miembros?

Cuando mi asistente de cuidado médico en el hogar no pudo venir, nadie me avisó de que no vendría.

No tengo a nadie con quien hablar si alguien me hace daño o hace algo que no me gusta.

Mi asistente de cuidado médico en el hogar no siempre llega a trabajar a tiempo.

Mi asistente de cuidado médico en el hogar tiene acento y a veces me cuesta entender lo que dice.

Mi asistente de cuidado médico en el hogar no se queda todo el tiempo.

No creo que mi asistente de cuidado médico en el hogar me escuche con atención.

# Qué esperan sus miembros

- **Pregunta:** Cuando el personal no pudo acudir a trabajar un día que estaba previsto, ¿le avisó alguien de que el personal no podía acudir ese día?
- **Para evitar ausencias, se requiere que las agencias de cuidado médico en el hogar avisen a los miembros y sustituyan al asistente de cuidado médico en el hogar o al enfermero si el personal programado inicialmente ya no puede acudir a la visita.** Sin embargo, puede haber casos en los que las agencias no puedan ponerse en contacto con el miembro a tiempo o encontrar un sustituto cuando el personal cancele en el último minuto o después del hecho.
- Se requiere **notificar al miembro** siempre que el personal de la agencia no pueda trabajar un día que tenía programado y no haya sustituto para prestar los servicios. Es fundamental ponerse en contacto con el miembro lo antes posible para reprogramar la visita.

# Qué esperan sus miembros

- **Pregunta:** ¿Con qué frecuencia llegaban puntuales al trabajo los asistentes de cuidado médico en el hogar?
- **Pregunta:** ¿Con qué frecuencia trabajaban los asistentes de cuidado médico en el hogar todo el tiempo que debían?

**Para hacer un seguimiento de la asistencia de los asistentes y evitar que nos envíen datos inexactos, recuerde:**

- Actualizar el horario en NetSmart para reflejar la visita reprogramada.
- Desactivar al miembro y cancelar todas las visitas de los miembros que ya no reciben servicios. De este modo, el miembro no aparecerá en el *informe de visitas perdidas*.
- Registrar con precisión la entrada y salida.
- Informar a nuestros miembros y a nuestros administradores de casos, previa notificación, de cualquier servicio programado que se haya perdido o de la reprogramación de un servicio programado.

# Qué esperan sus miembros (cont.)

## Comunicación de alta calidad con sus proveedores:

- ¡Trate a sus miembros como si fueran de oro!
- Responda con empatía.
- Fomente las preguntas.
- Explique utilizando un lenguaje que sus miembros entiendan.
- Establezca una conexión personal.
- Sea siempre respetuoso.



# Cada miembro de su equipo marca la diferencia

## Sea brillante en lo básico:

- Las pequeñas cosas marcan una gran diferencia. Cuando interactúe con un miembro, tómese el tiempo necesario para saludarlo cordialmente, escuchar sus preguntas, ofrecerle respuestas claras y ayudarlo con los siguientes pasos.

## Los miembros son lo primero:

- Mantenga a sus miembros en el centro de todo lo que haga. Cuando se tiene una mentalidad de el miembro es lo primero, usted ayuda al miembro a tener una buena experiencia con su agencia.

# Cada miembro de su equipo marca la diferencia (cont.)

## Manténgalo sencillo:

- Aclare las palabras o frases confusas y limite el uso de jerga clínica o acrónimos.

## Esperes más de si mismo y de sus compañeros de equipo:

- Vaya más allá en cada visita o solicitud. Cuando usted pone el listón alto, consigue grandes cosas.

## Comprométase con la mejora continua:

- No se conforme con el statu quo. Sus miembros confían en que usted piense a lo grande, innove con audacia y actúe con rapidez. Cuando incorporamos esta mentalidad en nuestras actividades cotidianas, podemos transformar la experiencia del miembro.

# Usted marca toda la diferencia

**Cada persona del equipo de cuidado del miembro influye en la forma en que ese miembro responde a las preguntas de la encuesta HCBS CAHPS.**

Es importante ser siempre cordial y responder a las necesidades del miembro de forma minuciosa y oportuna.

Ofrezca un servicio excelente al:

- Tratar a todos los miembros con respeto.
- Escuchar atentamente y atender las necesidades del miembro.
- Explicar los detalles de los servicios prestados: qué, por qué, cómo y cuándo.
- Hacer que todos los miembros se sientan valorados y apreciados.

Cada interacción con un miembro, ya **sea directa o indirecta**, es importante.  
**No pierda la oportunidad de marcar la diferencia en la experiencia del miembro.**

# ¿Qué quieren sus miembros?

- Sentirse escuchados y sin prisas
- Que les hablen en un lenguaje fácil de entender
- Ser tratados con respeto, compasión y empatía
- Participar en la prestación de servicios que reflejen sus opciones personales
- Ser informados si el asistente se retrasa o no podrá atenderles y darles la oportunidad de reprogramar la cita
- Los asistentes deben disponer de información sobre las necesidades del miembro
- Disponer de asistentes de forma oportuna y conveniente
- Que se respete su tiempo

# Restricciones de los CMS y la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud (AHCA)

## Usted no podrá:

- Ayudar o llenar las preguntas de la encuesta para sus miembros.
- Influir activamente en los miembros para que respondan favorablemente a las preguntas de la encuesta.
- Ofrecer a los miembros incentivos por las encuestas mejor puntuadas.

# Preguntas frecuentes

## **¿Hay alguna forma de obtener mi puntuación de HCBS CAHPS?**

- El desempeño de HCBS CAHPS se informa solo al nivel del plan. No se informa del desempeño al nivel de agencia.

## **¿Con quién puedo ponerme en contacto si tengo alguna pregunta?**

- Póngase en contacto con su representante de administración de relaciones con los proveedores o con Servicios para Proveedores al **844-405-4296**.

## **¿Sabré cuáles miembros han participado en la encuesta?**

- La muestra de miembros encuestados es elegida por un proveedor externo y no se comparte con los proveedores de cuidados médicos ni con el plan.

## **Si un miembro recibe la encuesta HCBS CAHPS y me pregunta sobre ella, ¿cuál es la respuesta adecuada?**

- Dígame al miembro que su opinión es importante y que le agradece que llene cualquier encuesta acerca de su cuidado médico.

# Agradecemos el duro trabajo de todos nuestros socios.

Díganos cómo podemos seguir prestándole un servicio excepcional a usted y a los miembros a los que ambos servimos.

Tome una breve encuesta de capacitación seleccionando **Tomar la encuesta** o escanee el código QR que aparece a continuación.

[Tomar la encuesta](#)



# Gracias

<https://provider.simplyhealthcareplans.com>

Simply Healthcare Plans, Inc. es un plan de atención administrada con un contrato de Florida Medicaid.  
FLSMPLY-CD-076665-25-SRS76665 enero de 2025