



Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos

AHRQ Pub. No. 01-0032

May del 2001

Mejorando la calidad de la atención médica

Guía para los pacientes y las familias





Este folleto fue producido por el esfuerzo conjunto de las agencias del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés):

Administración para los Niños y las Familias (Administration for Children and Families)

Agencia para la Investigación y la Calidad de los Servicios de Salud (Agency for Healthcare Research and Quality)

Centros de Prevención y Control de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention)

Administración Financiera de la Atención Médica (Health Care Financing Administration)

Administración de Recursos y Servicios de Salud (Health Resources and Services Administration)

Servicio de Salud para los Indios (Indian Health Service)

Institutos Nacionales de la Salud (National Institutes of Health)

Oficina de Prevención de Enfermedades y el Fomento de la Salud (Office of Disease Prevention and Health Promotion)

Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Alcohol y Drogas (Substance Abuse and Mental Health Administration)

Para conocer más acerca de la extensa información basada en evidencias que estas agencias ofrecen, visite la página de Internet de HHS: www.hhs.gov

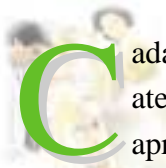
Para obtener más información acerca de la atención médica de calidad, visite www.healthfinder.gov

Para reproducir esta publicación o una versión más detallada, comuníquese con la *Agency for Healthcare Research and Quality* al 1-800-358-9295 o escriba al AHRQ Clearinghouse, P.O. Box 8547, Silver Spring, MD 20907.

Guía para obtener una mejor calidad de atención médica

Este folleto presenta información y una lista de recursos para ayudarle a obtener mejor calidad de atención médica. Puede leer el folleto completo o las secciones que sean de su interés.

- Para conocer más acerca de lo que afecta la calidad de la atención médica y que deber hacer usted, lea las páginas 2 a la 5.
- Para conocer como se evalúa la calidad de la atención médica y dónde encontrar las herramientas que se utilizan, lea las páginas 5 a la 11.
- Para obtener consejos para ayudarle a tomar decisiones sustentadas con relación a la atención médica, lea las páginas 11 a la 14.
- Para obtener más información acerca de cómo puede enterarse de las pruebas clínicas, vaya a la página 14.
- Para obtener una lista de recursos, incluyendo sitios de Internet y números de teléfono, vea las páginas 15 a la 18.



Cada día, millones de norteamericanos reciben atención médica de alta calidad. Obtienen la atención apropiada, cuando la necesitan, de la manera indicada con los mejores resultados posibles.

Pero de vez en cuando, algo sale mal. Las personas reciben servicios médicos que no necesitan o no pueden obtener la atención cuando la necesitan. En ocasiones, las personas resultan afectadas por errores médicos que podrían haberse evitado. Un error médico es una equivocación que sucede mientras un paciente recibe atención médica.

El hecho es que la calidad de la atención médica varía. Hay muchas razones por las cuales sucede esto, porque la calidad depende de muchas cosas, incluyendo dónde vive el paciente, quién es y cuánto se sabe acerca del tratamiento de su padecimiento.

Las buenas noticias son que las cosas están mejorando, y que usted puede ayudar.



Las personas y organismos responsables por la atención médica están trabajando intensamente para mejorar su calidad. Usted también puede ayudar. Puede tomar medidas para mejorar la calidad de su propia atención médica. Las investigaciones han mostrado que si se involucra más en su atención médica, puede obtener mejores resultados y sentirse más satisfecho. He aquí lo que puede hacer:

- Trabaje en conjunto con su médico, su enfermera y otros profesionales de la salud para tomar decisiones relacionadas con su propia atención médica.
- Dígale a su médico todos los medicamentos que toma. Asegúrese de incluir los medicamentos con o sin receta, las vitaminas y los suplementos de hierbas. No olvide mencionarle a su médico todas las alergias y los efectos secundarios que ha tenido con medicamentos en el pasado. Esto es muy importante cuando su médico le da una nueva receta.
- Cuando recoja su medicamento en la farmacia, lea


inmediatamente la etiqueta. Asegúrese de que sea lo que el médico le recetó.

- Si tiene varios padecimientos o está en el hospital, hay muchas personas que pueden estar participando en su cuidado. Asegúrese que alguien, como su médico de cabecera, esté al cargo de su cuidado. Hable frecuentemente con esa persona. Si está muy enfermo o si necesita cirugía mayor pídale a un familiar o amigo que sea parte del equipo del cuidado de su salud.
- Pregunte, y siga preguntando hasta que entienda las respuestas. Tiene derecho a hablar con cualquier persona que esté involucrada en su atención.
- Cuando le hagan una radiografía o algún análisis de laboratorio no suponga que el “no tener noticias son buenas noticias”. Pregúntele a su médico o enfermera cuándo y cómo recibirá los resultados. ¿Será en persona, por correo o por teléfono? Si no recibe los resultados cuando los espera, comuníquese con su médico y pregunte por ellos.
- Si va a someterse a una cirugía, asegúrese de que usted, su médico y su cirujano estén de acuerdo en lo que se va a hacer. Entérese de todo lo que pueda hacer antes y después

de la cirugía para apresurar su recuperación.

- Pregúntele a su médico que dice la evidencia científica acerca de su padecimiento y de las opciones de tratamiento. Además, si tiene acceso a alguna computadora, vaya a la página Web de la Agency for Healthcare Research and Quality (www.ahrq.gov) e ingrese en “Quality Assessment” (Evaluación de la calidad). Allí encontrará boletines y otras informaciones acerca de la calidad de la atención médica.
- Sepa que “más no siempre es mejor”. Asegúrese de enterarse por qué necesita un análisis o tratamiento y cómo le puede ayudar. Podría ser mejor no tenerlo.
- Cuando tome decisiones con respecto a la atención médica, busque y use la información acerca de las evaluaciones de la calidad del servicio. Este folleto le indica cómo.

¿Cómo se evalúa la calidad del servicio?

ada vez es más frecuente que grupos públicos y privados desarrollen y usen medidas de evaluación de la calidad del servicio. Las evaluaciones se usan para revisar y mejorar la calidad de los planes de atención médica, los médicos, los hospitales y otros proveedores de atención médica. Las calificaciones del consumidor y las medidas de

desempeño son los dos tipos principales de evaluaciones de la calidad del servicio.

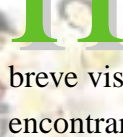
■ Las calificaciones de los consumidores le dicen lo que piensan otras personas como usted acerca de su atención médica. Las calificaciones de los consumidores de los planes médicos pueden resultar de una encuesta llamada CAHPS®. La encuesta fue desarrollada por la Agency for Healthcare Research and Quality. Las preguntas de CAHPS® le piden a las personas que describan la calidad de sus propios planes médicos. Sus respuestas pueden ayudarle a decidir si desea inscribirse en alguno de esos planes. Para obtener más información acerca de CAHPS®, vaya al sitio Web de AHRQ en: www.ahrq.gov e ingrese en “CAHPS” bajo el título “Quality Assessment (Evaluación de la calidad)”.

■ Las medidas de desempeño clínico (a veces también llamadas medidas de “calidad técnica”) califica qué tan bien un plan médico previene y trata las enfermedades. HEDIS, the Health Plan Employer Data and Information Set (el conjunto de información y datos de quienes emplean los planes médicos), es un conjunto de medidas de

desempeño que clasifica la calidad de los HMOs y otros planes de medicina prepagada. Un ejemplo de una medida HEDIS es si los proveedores de atención médica en el plan le recomiendan a los fumadores que dejen de fumar.

Tanto CAHPS® como HEDIS están basados en la investigación que se relaciona con los tipos de atención médica que conduce a los mejores resultados para los pacientes.

¿En dónde están estas medidas?



Hoy, usted puede encontrar una gran cantidad de información acerca de la calidad de la atención médica. Y hay mucho más en camino. He aquí un breve vistazo de lo que está disponible ahora y dónde puede encontrarlo:

■ **Informes de calidad.** Los informes de calidad incluyen evaluaciones realizadas por los consumidores, medidas de desempeño clínico o ambas.

Estos pueden tener diferentes nombres tales como “report cards” y “performance reports”. Los informes de calidad pueden ayudarle a seleccionar el tratamiento correcto,

basándose en las cosas más importantes para usted. Puede obtenerlos de:

- **Su empleador.** Pregúntele a la oficina de personal acerca del plan o los planes que ofrecen.
- **Planes médicos.** Pregúntele a la oficina de servicio al consumidor del plan.
- **Otros proveedores de atención médica,** tales como hospitales, asilos o clínicas de atención médica comunitaria.

Si necesita ayuda, consulte con la biblioteca local o con el departamento de salud local o de su estado. Puede encontrar estos departamentos en las páginas azules del directorio telefónico para su área.

Además, consulte los siguientes informes, los cuales están basados en las evaluaciones realizadas por los consumidores a través de CAHPS®.

- Para obtener informes de calidad acerca de los planes de atención médica suministrada por Medicare, llame al 1-800-MEDICARE, o vea Medicare Compare en: www.medicare.gov. (Medicare Compare también está basado en HEDIS).

- Para obtener informes de calidad acerca de los planes de atención médica de los empleados federales, visite el sitio Web de la Oficina Federal de Administración de Personal (U.S. Office of Personnel Management) en: www.opm.gov/hr/insure/index.html.

Otro tipo de medida de calidad es la certificación. La certificación es un “sello de aprobación” que otorga un grupo privado e independiente. Las organizaciones de atención médica deben cumplir con los estándares nacionales, incluso con medidas de desempeño clínico, para poder estar certificados. Algunas organizaciones, tales como las prácticas de grupo, no tienen este tipo de programa disponible. La certificación la realiza un número de grupos. Algunos de ellos son:

- The National Committee for Quality Assurance (NCQA),
Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad,

quien evalúa y certifica planes de atención médica prepagada. Llame al 888-275-7585 para enterarse si un plan de atención médica está certificado. O llame al 800-839-6487 para preguntar alguna información sobre certificación. La dirección del sitio Web de NCQA es: www.ncqa.org.

- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), Comisión Conjunta con respecto a la Certificación de las Organizaciones de Atención Médica, quien evalúa y acredita hospitales, redes de atención médica y planes de atención médica prepagada. JCAHO también acredita a organizaciones de atención médica que proporcionan cuidado en el hogar, cuidado por tiempo prolongado, cuidado de la atención médica del comportamiento y servicios de atención médica ambulatoria y de laboratorio. Para obtener información, visite Quality Check (revisión de calidad) en la página Web de JCAHO en: www.jcaho.org/qualitycheck, o llame al 630-792-5000.
- American Accreditation HealthCare Commission (URAC), Comisión Norteamericana de Certificación de la Atención Médica, quien desarrolla estándares y programas para la

certificación de la atención médica prepagada. Llame al 202-216-9010 para obtener información acerca de las organizaciones certificadas, o visite la página Web de URAC en: www.urac.org/accredited.htm.

- Community Health Accreditation Program (CHAP), Programa de Certificación para la Atención Médica Domiciliaria, quien evalúa y acredita organizaciones de atención médica en el hogar. Para obtener más información, llame a CHAP al 800-669-9656, ext: 242, o visite la página Web de CHAP en: www.chapinc.org/chap-consumer.htm.

Como seleccionar atención médica de buena calidad



Aquí hay algunos consejos para pensar en calidad al momento de seleccionar su atención médica. Tales decisiones incluyen planes de atención médica, médicos, tratamientos, hospitales y atención médica prolongada:

Busque un plan de atención médica:

- Que haya recibido altas calificaciones por sus miembros en los factores más importantes para usted.

- Que desempeñe una buena labor al ayudar a las personas a mantenerse saludables o recuperarse.
- Que tenga los médicos y los hospitales que desee o necesite.
- Que proporcione los beneficios (servicios cubiertos) que necesite.
- Que proporcione servicios cuando y donde los necesite.

Busque un médico:

- Que haya recibido altas calificaciones por la calidad de su atención.
- Que tenga la capacitación y la experiencia para cumplir con sus necesidades.
- Que tome medidas para prevenir enfermedades, por ejemplo: Hablar con usted para realizar pruebas de monitoreo apropiados a su caso.
- Que pueda admitirlo o tratarlo en el hospital de su elección.
- Que sea parte de su plan de atención médica, a menos que usted esté dispuesto a pagar más.
- Que colabore con usted para tomar decisiones acerca de su atención médica.

Cuando elija un tratamiento, asegúrese que entiende:

- Su diagnóstico.
- Que tan pronto tiene que tratarse.
- Las opciones que tiene para su tratamiento.
- Si los tratamientos están basados en la última información científica.
- Los beneficios y los riesgos de cada tratamiento.
- Los costos de cada tratamiento.
- Cuánta experiencia tiene su médico en el tratamiento de su padecimiento.

Busque un hospital que:

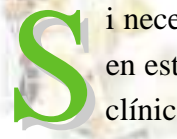
- Esté certificado por la “Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations”.
- Esté altamente calificado por el gobierno estatal y por los grupos de consumidores u otras organizaciones.
- Sea uno en el que pueda tratarlo su médico.
- Esté cubierto por su plan de atención médica.
- Tenga mucha experiencia y éxito en asuntos relacionados con su padecimiento.

- Vigile la calidad de la atención médica y que trabaje para mejorar la calidad.

Busque un lugar especializado para la atención médica prolongada que:

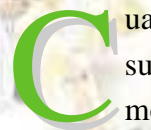
- Esté reconocido por las agencias estatales y otros grupos por proporcionar cuidado de alta calidad.
- Proporcione un nivel de atención por parte del personal y de los servicios que cumpla con sus necesidades.

Pruebas clínicas



Si necesita tratamiento, es posible que pueda participar en estudios de investigación llamados “pruebas clínicas”. Éstas se usan para saber si los nuevos medicamentos o tratamientos son seguros y eficaces. La agencia National Institutes of Health (NIH) tiene una página Web con información acerca de muchas pruebas clínicas que se están realizando. Visite www.nih.gov/health/trials para saber si hay actualmente alguna prueba clínica para su padecimiento y si puede participar en ella.

Para obtener más información



Cuanto más conozca acerca de su padecimiento y su tratamiento, será más probable que obtenga la mejor atención médica y resultados. Si tiene acceso a una computadora y a Internet, puede obtener información acerca de cada tema de la atención médica.

Si no tiene una computadora, consulte en la biblioteca local. La mayoría de las bibliotecas tienen computadoras que puede usar y el personal puede ayudarle para buscar en Internet.

He aquí algunos lugares a los que puede acudir para obtener más información y otro tipo de ayuda.

- Un buen lugar para empezar es en www.healthfinder.gov, donde puede tener acceso a información confiable del Gobierno Federal y sus múltiples asociados relacionada con la atención médica. Healthfinder puede enlazarlo a:
 - Cientos de páginas Web con información para los consumidores relacionada con la atención médica.

- Catálogos de publicaciones en línea e información para solicitarlos.
- Folletos en línea y otros documentos.
- Bases de datos y máquinas de búsqueda (“Search Engines”) para ayudarle a encontrar aún más información.

■ Para obtener información acerca de Medicare, consulte: <http://medicare.gov> en donde podrá ver, bajar y pedir publicaciones de Medicare y de otra índole acerca de la atención médica.

■ Hay información en línea disponible acerca de los médicos en algunos Estados. Vaya a www.docboard.org para ver si su Estado está incluido.

■ Visite la página Web de American Medical Association a www.ama-assn.org, ó llame al 1-800-665-2882.

■ **Grupos de apoyo.** Los grupos de ayuda mutua ofrecen apoyo para personas con discapacidades, cáncer y muchos otros tipos de problemas médicos. Para obtener información acerca de los grupos nacionales de apoyo y los grupos cerca de usted, vaya a www.healthfinder.gov y escriba “self-help (ayuda mutua)” en la casilla de búsqueda “search”, luego haga clic en “go”. Esto le llevará a American Self-Help Clearinghouse.

■ **Certificación de la sociedades medicas.** Llame a American Board of Medical Specialties (Sociedad Norteamericana de Especialidades Médicas) al 1-800-776-2378 para saber si un médico está certificado.

■ **Certificación.** Llame a Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations al 1-630-792-5800, o visite su sitio Web en www.jcaho.org para saber si un hospital, asilo o instalación quirúrgica para pacientes externos está acreditada. Otras organizaciones de certificación incluyen: the Accreditation Association for Ambulatory Healthcare, en el 1-847-853-6060, ó www.aaahc.org para centros de atención médica de

emergencia; the Community Health Accreditation Program (Programa de Certificación de Atención Médica Domiciliaria), en el 1-800-669-9656 ó www.chapinc.org para las agencias de atención médica domiciliaria; the National Committee for Quality Assurance, 1-888-275-7585 ó www.ncqa.org para los planes de atención médica prepagada; the American Accreditation HealthCare Commission / URAC, en el 1-202-216-9010 ó www.uran.org también para la atención médica administrada; y muchas otras.

- **Recursos para las personas mayores.** Comuníquese con “Eldercare Locator” (Localizador para personas mayores) al 1-800-677-1116, entre semana, de 9 am a 8 pm, hora del Este. Este servicio puede remitirlo a la Agencia dedicada a la atención de las personas de la tercera edad, “Area Agency on Aging”, en donde puede obtener información acerca de los alimentos, la atención domiciliaria, guarderías, la atención médica prolongada, el transporte, los servicios legales y otros servicios.
- **Información de planes de atención médica.** Consulte su directorio telefónico local para encontrar el departamento

de salud de su estado o la Oficina del Comisionado de Seguros (Office of the State Insurance Commissioner). Comuníquese con la Asociación Nacional de Comisionados de Seguro (National Association of Insurance Commissioners) en línea en www.naic.org, o llame al 1-816-842-3600.

Para obtener más copias de este folleto:

Llame a AHRQ Publications Clearinghouse al 1-800-358-9295 (410-381-3150 solamente fuera de Estados Unidos) y pida la publicación No. 01-0032 de AHRQ.

Para conocer más detalles acerca de Agency for Healthcare Research and Quality, vaya a para visitar nuestra página Web en www.ahrq.gov.







Estimado lector: Hemos listado un número de organizaciones, páginas Web y números telefónicos en este folleto para ayudarle a encontrar más acerca de la calidad de la atención médica. Esta información se proporciona solamente como un servicio a los lectores y no significa que el Gobierno patrocine o promueva estas organizaciones, los productos o los servicios que ellos ofrecen, o los grupos a los que puedan enlazarse mediante sus páginas Web.