

# Métricas de experiencia del afiliado

---

# Comprensión de CAHPS

## ¿Qué es CAHPS?

- La Evaluación de los consumidores de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS) es una encuesta anual que mide las experiencias de los afiliados con los servicios y planes de atención médica.
  - Se centra en áreas como el acceso a la atención, la comunicación con los proveedores y la satisfacción general.

## ¿Por qué es importante la CAHPS?

- Proporciona información sobre la experiencia del afiliado, un componente clave de la mejora de la calidad.
  - Los resultados influyen en las calificaciones de calidad, la acreditación y los puntos de referencia de desempeño.
  - Ayuda a identificar áreas para intervenciones específicas a fin de mejorar la atención y la participación de los afiliados.

## Cómo leer los datos en esta presentación:

- Las siguientes diapositivas revisan el desempeño de Arizona Complete Health para las encuestas de adultos y niños, en alineación con nuestra población de Arizona Complete Care (ACC) y Autoridad Regional de Salud Conductual (RBHA).
  - Dominios: categorías como calificación de la atención médica, del plan de salud, del médico personal y del especialista se evalúan anualmente.
  - Puntuaciones: representan el porcentaje de encuestados que otorgan las calificaciones más altas (generalmente de 8 a 10 en una escala de 0 a 10).
  - Modalidades: cómo respondieron nuestros afiliados a la encuesta.
  - Comparaciones: las tendencias interanuales sirven como puntos de referencia, junto con los objetivos establecidos a partir de los estándares de calidad de NCQA.

# Resultados de CAHPS del año de medición 2024

## Adultos

### Desempeño de ACC para adultos

Dominio	N Válido	2022	2023	2024	2025	Objetivo Meta
Calificación de la atención médica	298	76.4%	77.9%	64.6%	<b>58.7%</b>	56.8%
Calificación del plan de salud	468	79.5%	83.9%	74.2%	<b>64.1%</b>	61.5%
Calificación del médico personal	365	81.3%	86.6%	81.3%	<b>71.0%</b>	69.2%
Calificación del médico	241	84.5%	83.1%	62.4%	<b>69.3%</b>	67.7%

### Desempeño del RBHA para adultos

Dominio	N Válido	2022	2023	2024	2025	Objetivo Meta
Calificación de la atención médica	490	57.0%	56.8%	57.3%	<b>50.6%</b>	56.8%
Calificación del plan de salud	649	64.0%	63.6%	63.1%	<b>57.5%</b>	61.5%
Calificación del médico personal	552	69.5%	69.2%	69.2%	<b>67.2%</b>	69.2%
Calificación del médico especialista	367	68.4%	67.4%	68.5%	<b>67.0%</b>	67.7%

# Resultados de CAHPS de 2024

*Hijo/a*

Desempeño de CHIP para niños					
Puntuaciones globales de los dominios	Puntaje estandarizado 2025 Puntuaciones promedio	Rango percentil	Clasificación por estrellas	2024 Puntuaciones	2023 Puntuaciones
Calificación general de la atención médica	73.9%	63	4 estrellas	69.2%	75.3%
Calificación general del plan de salud	79.9%	91	5 estrellas	77.5%	76.6%
Calificación general del médico personal	77%	31	3 estrellas	78.6%	79%
Calificación general del médico especialista	77.9%	71	4 estrellas	79.5%	74.1%

Desempeño de niños sin CHIP					
Puntuaciones globales de los dominios	Puntaje estandarizado 2025 Puntuaciones promedio	Rango percentil	Clasificación por estrellas	2024 Puntuaciones	2023 Puntuaciones
Calificación general de la atención médica	76.2%	79	4 estrellas	69.2%	75.3%
Calificación general del plan de salud	79.7%	90	5 estrellas	77.5%	76.6%
Calificación general del médico personal	79.6%	61	3 estrellas	78.6%	79%
Calificación general del médico especialista	77%	66	4 estrellas	79.5%	74.1%

# Encuesta de salud mental para pacientes ambulatorios

- La Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención de Salud (AHRQ) actualizó recientemente la Encuesta de salud del comportamiento (BH) y la cambió a la **Encuesta de salud mental para pacientes ambulatorios (OPMHS)**.
  - *Esta encuesta monitorea la experiencia del paciente con la atención de salud mental proporcionada en entornos ambulatorios.*

Dominios y medidas de BH ECHO	Dominios y medidas de OPMHS:
Recibir tratamiento rápidamente	Obtener citas para medicamentos recetados (Q3)
Qué tan bien se comunican los profesionales clínicos	Obtener asesoramiento de salud mental (Q10, Q12)
Información sobre las opciones de tratamiento	Comunicación con el asesor de salud mental (Q13, Q14)
Acceso al tratamiento y a la información del plan de salud	Establecimiento de metas (Q16)
Tiempo de espera en el consultorio	Obtener ayuda entre citas (Q21)
Información sobre los efectos secundarios de los medicamentos	Calificación del asesor de salud mental (Q22)
Se recibió información sobre cómo manejar la condición	Necesidad no satisfecha de servicios de salud mental (Q23)
Información sobre los derechos del paciente	Obstáculos financieros para los servicios de salud mental (Q25)
Capacidad para rechazar medicamentos y tratamiento	
Calificación del asesoramiento o del tratamiento	

# Resultados de BH de Medicaid 2025

Adultos de Medicaid			
Preguntas de la encuesta	2024 PUNTUACIÓN	Preguntas de la encuesta	2025 PUNTUACIÓN
Calificación del asesoramiento o tratamiento	64.0%	Recibir asesoramiento de salud mental	57.9%
Qué tan bien se comunican los profesionales clínicos	89.2%	Calificación del asesor de salud mental	62.5%
Información sobre las opciones de tratamiento	55.3%	Establecimiento de objetivos	88%
Tiempo de espera en el consultorio	76.6%	Obtener ayuda entre citas	57.6%
Información sobre los efectos secundarios de los medicamentos	84.1%	Comunicación con el asesor de salud mental	84.9%
Se recibió información sobre cómo manejar la condición	74.7%	Obstáculos financieros para los servicios de salud mental	15.4%
Información sobre los derechos del paciente	87.5%	Necesidad no satisfecha de servicios de salud mental	67.1%
Capacidad para rechazar medicamentos y tratamiento	82.4%	Obtener citas para medicamentos que requieren receta médica	56.5%

Niños de Medicaid			
Preguntas de la encuesta	2024 PUNTUACIÓN	Preguntas de la encuesta	2025 PUNTUACIÓN
Calificación del asesoramiento o tratamiento	61.6%	Recibir asesoramiento de salud mental	43.8%
Qué tan bien se comunican los profesionales clínicos	87.6%	Calificación del asesor de salud mental	59.2%
Acceso al tratamiento y a la información del plan de salud	79.5%	Establecimiento de objetivos	74.4%
Tiempo de espera en el consultorio	79.7%	Obtener ayuda entre citas	58.8%
Información sobre los efectos secundarios de los medicamentos	79.6%	Comunicación con el asesor de salud mental	72.3%
Se recibió información sobre cómo manejar la condición	72.5%	Obstáculos financieros para los servicios de salud mental	50.0%
Información sobre los derechos del paciente	90.1%	Necesidad no satisfecha de servicios de salud mental	71.4%
Capacidad para rechazar medicamentos y tratamiento	81.8%	Obtener citas para medicamentos que requieren receta médica	65.2%