

# Cuidado 5 estrellas y consideraciones para la atención médica



**Nilda González, HIA, CHC, MHP, HCSA**

Vicepresidenta de Calidad y Operaciones Cinco Estrellas  
MMM Healthcare, LLC

**T**ras la implementación de la calificación de estrellas que estableció CMS, este tema se ha convertido en uno relevante en planes como *Medicare Advantage*. Así, un cuidado 5 estrellas implica considerar al paciente como el centro de todos los servicios y es algo que trasciende la edad o el tipo de seguro médico. Un enfoque en el cuidado preventivo utilizando como guías las medidas establecidas por HEDIS marca la dirección para este tipo de manejo donde el médico es el facilitador principal.

Además del cumplimiento con las pruebas preventivas, al considerar las 5 estrellas, los médicos se distinguen por establecer alianzas clínicas que incluyan el apoyo médico necesario para mejorar la salud de los pacientes. Esto considera alianzas con laboratorios, farmacias, centros de radiología y especialistas, para facilitar el flujo de comunicación y los servicios que el paciente necesita.

También se debe compartir activamente con los pacientes temas como:

- Directrices anticipadas;
- La importancia de la actividad física y las recomendaciones de acuerdo con la condición de salud de cada paciente; y
- Discutir y apoyar el refuerzo de la educación sobre temas a veces considerados como tabú, como la vida sexual, las adicciones, la incontinencia urinaria y la motivación para la toma de medidas precautorias por el paciente. Para esto, se podrá recomendar actividades que incluyen ejercicios, terapia física o psicológica o tratamiento, según la necesidad.

Al proceder con 5 estrellas, se da seguimiento a los resultados de las pruebas de laboratorio o radiografías explicando al paciente los resultados y evaluando los planes de acción necesarios, lo que permite que el paciente tome decisiones informadas y se involucre en el proceso. Además, se monitorea el buen uso de la terapia farmacológica y que se cumpla con la misma.

De no cumplirse con la terapia, se deberá indagar la causa para buscar alternativas viables en pro del mejor control de la condición médica.

Para cumplir con el amplio alcance administrativo que requiere el cuidado 5 estrellas, es esencial adiestrar e involucrar al personal de la oficina para tener apoyo en el seguimiento al paciente mediante la coordinación de citas, el acopio de información y la interacción con otros profesionales de la salud, al igual que con los planes médicos. Con esta ayuda, se puede implementar un protocolo de citas para que el paciente espere el menor tiempo posible y que acuda proactivamente para el manejo de sus condiciones.

Muchos de estos factores son mejores prácticas que ya conocemos. Sin embargo, como preparación para los requerimientos de avanzada, es indispensable adoptar activamente el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la coordinación de cuidado. Por esto, CMS estableció que para 2019 los proveedores de servicios de salud deben utilizar la Tecnología Certificada del Expediente de Salud Electrónico. Esta certificación debe estar en cumplimiento con la Oficina del Coordinador Nacional para la Tecnología de la Información de Salud (ONC), edición 2015. En <https://chpl.healthit.gov/#/search> hay información sobre la regulación al utilizar un EHR certificado.

El uso del récord médico electrónico con interconectividad permite documentar todas las intervenciones y todo el cuidado que se ofrece, en sintonía con los estándares clínicos, pero más aún, en reconocimiento del paciente como el centro de la atención. Al usar la tecnología, es esencial no abandonar el toque personal con el paciente. De allí también la importancia de insertar el apoyo del personal administrativo en los procesos. Esto es parte la evolución de la práctica médica para brindar un cuidado 5 estrellas. 