

# Encuesta CAHPS<sup>®</sup> De Los Centros de Diálisis Para Pacientes Que Reciben Hemodiálisis En Un Centro



**Enero 2005**

Este cuestionario no se puede utilizar sin permiso.

El Cuestionario de Diálisis CAHPS de CMS Para La Prueba Piloto está siendo evaluado bajo la dirección de la Agencia Para La Investigación y Calidad de La Salud (Agency for Healthcare Research and Quality) y los Centros de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) y no se puede utilizar por ningún otro individuo u organización para cualquier otro propósito sin su permiso por escrito. Bajo petición, la Agencia Para La Investigación y Calidad de La Salud le pedirá el permiso debido a los autores, cuando lo sea apropiado. Para pedir el permiso necesario, favor de ponerse en contacto con Beth Kosiak de la Agencia Para La Investigación y Calidad de La Salud a la siguiente dirección de correo electrónico: [bkosiak@ahrq.gov](mailto:bkosiak@ahrq.gov) o por teléfono al 301-427-1322.

OMB # 0938-0926

ID label

**Algunas preguntas de este cuestionario se formularon usando ideas y frases de las preguntas que varias organizaciones interesadas mandaron en respuesta a un anuncio pidiendo preguntas relevantes, el cual se publicó el 25 de Agosto del 2003. Sin embargo, la formulación precisa de la mayoría de las preguntas en este cuestionario es distinta a la formulación de las preguntas que fueron enviadas.**

**Agradecemos a las siguientes organizaciones que generosamente enviaron preguntas para ayudarnos con este proyecto**

**Blessing Hospital  
Dialysis Clinic, Inc.  
Fresenius Medical Care- North America  
GAMBRO Healthcare  
Kidney Care, Inc.  
Network of New England  
Northwest Kidney Center  
Regional Dialysis Services  
Renal Care Group**

**1. ¿En dónde le hacen los tratamientos de diálisis?**

En la casa → **Por favor pare ahora y devuelva esta encuesta en el sobre adjunto. Muchas gracias.**

En un centro de diálisis.

**2. ¿Cuánto tiempo ha estado recibiendo tratamiento de diálisis en este centro de diálisis?**

Menos de 3 meses → **Por favor pare ahora y devuelva la encuesta en el sobre adjunto. Muchas gracias.**

Al menos 3 meses pero menos de 1 año

Al menos 1 año pero menos de 5 años

5 años o más

**SUS DOCTORES DE LOS RIÑONES**

**3. Para las siguientes preguntas, cuando decimos doctores de los riñones, nos referimos al doctor o a los doctores que más participan en su tratamiento de diálisis ahora. Esto puede incluir a los doctores de los riñones que usted ve dentro o fuera del centro. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia le escuchaban con atención sus doctores de los riñones?**

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

**4. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sus doctores de los riñones le explicaban las cosas en una forma fácil de entender?**

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

**5. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sus doctores de los riñones mostraban respeto por lo que usted decía?**

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

**6. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia pasaron suficiente tiempo con usted sus doctores de los riñones?**

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

**7. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sintió que sus doctores de los riñones realmente le apreciaban a usted como persona?**

Nunca

A veces

La mayoría de las veces

Siempre

8. En los últimos 3 meses, ¿Le mantuvieron informado y al tanto a usted sus doctores de los riñones sobre su condición?

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

9. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es los peores doctores de los riñones posibles y 10 es los mejores doctores de los riñones posibles, ¿qué número usaría para calificar a los doctores de los riñones que tiene ahora?

- <sup>0</sup> 0 Los peores doctores de los riñones posibles
- <sup>1</sup> 1
- <sup>2</sup> 2
- <sup>3</sup> 3
- <sup>4</sup> 4
- <sup>5</sup> 5
- <sup>6</sup> 6
- <sup>7</sup> 7
- <sup>8</sup> 8
- <sup>9</sup> 9
- <sup>10</sup> 10 Los mejores doctores de los riñones posibles

10. ¿Sus doctores de los riñones parecen estar informados y al tanto de la atención médica que usted recibió de otros doctores?

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

## EL PERSONAL DEL CENTRO DE DIÁLISIS

---

11. Para las siguientes preguntas, el personal del centro de diálisis no incluye a los doctores. El personal del centro de diálisis se refiere a las enfermeras, técnicos, nutricionistas y trabajadores sociales en este centro de diálisis. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia le escuchaba con atención el personal del centro de diálisis?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

12. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia le explicaba las cosas a usted el personal del centro de diálisis en una forma fácil de entender?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

13. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis mostró respeto por lo que usted decía?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**14. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia pasó suficiente tiempo con usted el personal del centro de diálisis?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**15. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia sintió que el personal del centro de diálisis realmente le apreciaba a usted como persona?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**16. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le hizo sentirse lo más cómodo posible durante la diálisis?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**17. En los últimos 3 meses, ¿el personal del centro de diálisis mantuvo la información sobre usted y sobre su salud de la manera más privada posible para que otros pacientes no la pudieran ver o escuchar?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**18. A veces el personal del centro de diálisis cubre a los pacientes o usa una cortina para proteger la privacidad del paciente. En los últimos 3 meses, ¿alguna vez necesitó que el personal del centro de diálisis protegiera su privacidad de esta manera?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No → Si respondió no, pase a la pregunta 20

**19. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le cubrió o le tapó con una cortina para proteger su privacidad?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**20. En los últimos 3 meses, ¿se sintió lo suficientemente cómodo como para preguntarle al personal del centro de diálisis todo lo que quería saber acerca del tratamiento de diálisis?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**21. En los últimos 3 meses, ¿alguien del personal del centro de diálisis le preguntó cómo su enfermedad de los riñones afecta otros aspectos de su vida?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

22. El personal del centro de diálisis puede conectarle a la máquina de diálisis a través de un injerto, una fístula o un catéter o sonda.  
¿Sabe como cuidar su injerto, fístula o catéter o sonda?

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

23. En los últimos 3 meses, ¿qué fue lo que usaron con más frecuencia para conectarle a la máquina de diálisis?

- <sup>1</sup> Un injerto
- <sup>2</sup> Una fístula
- <sup>3</sup> Un catéter o sonda → **Si respondió “Un catéter o sonda”, pase a la pregunta 25**
- <sup>4</sup> No sé → **Si respondió “No sé”, pase a la pregunta 25**

24. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le insertó las agujas de manera que le causara el menor dolor posible?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre
- <sup>5</sup> Yo me coloco las agujas solo

25. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le chequeó tan de cerca como usted quería mientras estaba en la máquina de diálisis?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

26. En los últimos 3 meses, ¿ocurrió algún problema durante su diálisis?

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>3</sup> No → **Si respondió No, pase a la pregunta 29**

27. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis respondió a esos problemas tan pronto como usted quería?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

28. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis pudo manejar los problemas que se presentaron durante su diálisis?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

29. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis se comportó de manera profesional?

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**30. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis se cambió de guantes entre pacientes?**

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

**31. Recuerde que para estas preguntas, el personal del centro de diálisis no incluye a los doctores. El personal del centro de diálisis se refiere a las enfermeras, técnicos, nutricionistas y trabajadores sociales en este centro de diálisis. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia el personal del centro de diálisis le explicó los resultados de las pruebas de sangre de una manera fácil de entender?**

- <sup>1</sup>  Nunca  
<sup>2</sup>  A veces  
<sup>3</sup>  La mayoría de las veces  
<sup>4</sup>  Siempre

**32. En los últimos 3 meses, ¿el personal del centro de diálisis habló con usted tanto como usted quería acerca de lo que debería comer y beber?**

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

**33. Como paciente, usted tiene ciertos derechos. Por ejemplo, usted tiene derecho a ser tratado con respeto y tiene derecho a tener privacidad. ¿Alguna vez le dieron en este centro de diálisis información por escrito acerca de sus derechos como paciente?**

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

**34. ¿Alguna vez el personal de este centro de diálisis repasó con usted sus derechos como paciente?**

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

**35. ¿Alguna vez el personal del centro de diálisis le dijo qué debe hacer si tiene un problema de salud cuando está en casa?**

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

**36. ¿Alguna vez un miembro del centro de diálisis le dijo cómo desconectarse de la máquina si hay una emergencia en el centro?**

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

**37. ¿Hay algún familiar o amigo involucrado en el cuidado que usted recibe para diálisis?**

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → Si respondió No, pase a la pregunta 39 en la página 6.

**38. ¿El personal del centro de diálisis incluye a ese familiar o amigo tanto como usted lo desea?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**39. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor personal del centro de diálisis posible y 10 es el mejor personal del centro de diálisis posible, ¿qué número usaría para calificar al personal de su centro de diálisis?**

- <sup>0</sup> 0 El peor personal posible del centro de diálisis
- <sup>1</sup> 1
- <sup>2</sup> 2
- <sup>3</sup> 3
- <sup>4</sup> 4
- <sup>5</sup> 5
- <sup>6</sup> 6
- <sup>7</sup> 7
- <sup>8</sup> 8
- <sup>9</sup> 9
- <sup>10</sup> 10 El mejor personal posible del centro de diálisis

### **EL CENTRO DE DIÁLISIS**

---

**40. En los últimos 3 meses, cuando usted llegó a tiempo, ¿con qué frecuencia le conectaron a la máquina de diálisis a los 15 minutos o antes de su cita o turno?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**41. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia estaba el centro de diálisis tan tranquilo y silencioso como podía estarlo?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**42. En los últimos 3 meses, ¿con qué frecuencia estaba el centro de diálisis tan limpio como podía estarlo?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**43. Usando cualquier número del 0 al 10, donde 0 es el peor centro de diálisis posible y 10 es el mejor centro de diálisis posible, ¿qué número usaría para calificar a este centro de diálisis?**

- <sup>0</sup> 0 El peor centro de diálisis posible
- <sup>1</sup> 1
- <sup>2</sup> 2
- <sup>3</sup> 3
- <sup>4</sup> 4
- <sup>5</sup> 5
- <sup>6</sup> 6
- <sup>7</sup> 7
- <sup>8</sup> 8
- <sup>9</sup> 9
- <sup>10</sup> 10 El mejor centro de diálisis posible

## TRATAMIENTO

Las siguientes preguntas son sobre el cuidado que recibió en los últimos 12 meses.

44. La enfermedad de los riñones puede ser tratada con diálisis, transplantes de riñón, o con diálisis que se hace en casa. En los últimos 12 meses, ¿sus doctores de los riñones o el personal del centro de diálisis hablaron con usted tanto como lo deseaba sobre cual era el tratamiento más adecuado para usted?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

45. ¿Es usted elegible para recibir un transplante de riñón?

- <sup>1</sup>  Sí → Si respondió Sí, pase a la pregunta 47  
<sup>2</sup>  No  
<sup>3</sup>  No sé → Si respondió No sé, pase a la pregunta 47

46. En los últimos 12 meses, ¿le ha explicado un doctor o el personal del centro de diálisis por qué usted no es elegible para un transplante de riñón?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

47. La diálisis peritoneal es la que se hace a través de la barriga y la mayoría de las veces se hace en casa. En los últimos 12 meses, ¿alguno de sus doctores de los riñones o alguien del personal del centro de diálisis le habló acerca de la diálisis peritoneal?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

48. En los últimos 12 meses, ¿estuvo usted tan involucrado como quería en escoger el tratamiento más adecuado para usted?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No

49. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez estuvo descontento con el cuidado que recibió en el centro de diálisis o de sus doctores de los riñones?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → Si respondió No, pase a la pregunta 52 en la página 8.

50. En los últimos 12 meses, ¿alguna vez habló con alguien del personal del centro de diálisis sobre esto?

- <sup>1</sup>  Sí  
<sup>2</sup>  No → Si respondió No, pase a la pregunta 52 en la página 8.

**51. En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia estuvo satisfecho con la manera en la que manejaron esos problemas?**

- <sup>1</sup> Nunca
- <sup>2</sup> A veces
- <sup>3</sup> La mayoría de las veces
- <sup>4</sup> Siempre

**52. Medicare y su estado tienen agencias especiales que verifican la calidad del cuidado de este centro de diálisis. ¿Alguna vez alguien del centro de diálisis le dio información sobre cómo presentar una queja a cualquiera de estas agencias?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**53. En los últimos 12 meses, ¿presentó alguna queja a cualquiera de estas agencias?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

---

**ACERCA DE USTED**

---

**54. En general, ¿cómo calificaría su estado de salud?**

- <sup>1</sup> Excelente
- <sup>2</sup> Muy bueno
- <sup>3</sup> Bueno
- <sup>4</sup> Regular
- <sup>5</sup> Malo

**55. En general, ¿cómo calificaría su estado de salud mental o emocional?**

- <sup>1</sup> Excelente
- <sup>2</sup> Muy bueno
- <sup>3</sup> Bueno
- <sup>4</sup> Regular
- <sup>5</sup> Malo

**56. ¿Está en tratamiento por tener la presión alta?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**57. ¿Está en tratamiento porque tiene diabetes o el nivel de azúcar en la sangre alto?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**58. ¿Está en tratamiento porque tiene una enfermedad cardíaca o problemas del corazón?**

- <sup>1</sup> Sí
- <sup>2</sup> No

**59. ¿Qué edad tiene?**

- <sup>1</sup> 18 a 24
- <sup>2</sup> 25 a 34
- <sup>3</sup> 35 a 44
- <sup>4</sup> 45 a 54
- <sup>5</sup> 55 a 64
- <sup>6</sup> 65 a 74
- <sup>7</sup> 75 o más

**60. ¿Es usted hombre o mujer?**

- <sup>1</sup> Hombre
- <sup>2</sup> Mujer

**61. ¿Cuál es el grado o nivel escolar más alto que ha completado?**

- 1 8 años de escuela o menos
- 2 9-12 años de escuela, pero sin obtener el diploma de escuela secundaria o preparatoria (*high school*)
- 3 Graduado(a) de la escuela secundaria (*high school*), Diploma de escuela secundaria, preparatoria, o su equivalente (por ejemplo: GED)
- 4 Algunos cursos universitarios o un título universitario de un programa de 2 años (por ejemplo: AA, AS)
- 5 Título universitario de 4 años (por ejemplo: BA, AB, BS)
- 6 Estudios de postgrado o estudios superiores al título universitario de 4 años

**62. ¿Es usted de origen o ascendencia hispana o latina?**

- 1 Sí, hispano o latino
- 2 No, ni hispano ni latino

**63. ¿De qué raza es? Por favor escoja una o más.**

- 1 India americana, India de Alaska, o nativa de Alaska
- 2 Asiática
- 3 Negra o Afro Americana
- 4 Hawaiana o de las Islas del Pacífico
- 5 Blanca

**64. ¿Principalmente qué idioma habla en casa?**

- 1 Inglés
- 2 Español
- 3 Inglés y Español por igual
- 4 Algún otro idioma (*Escriba su respuesta usando letra de molde*): \_\_\_\_\_

**65. ¿Le ayudó alguien a llenar esta encuesta?**

- 1 Sí
- 2 No → **Si respondió No, por favor pare ahora y regrese la encuesta en el sobre adjunto. Gracias.**

**66. ¿Quién le ayudó a llenar la encuesta?**

- 1 Un miembro de su familia
- 2 Un amigo
- 3 Un miembro del personal del centro de diálisis
- 4 Otra persona (por favor en letra de molde):  
\_\_\_\_\_

**67. ¿Cómo le ayudó esa persona? Marque todas las respuestas que correspondan.**

- 1 Me leyó las preguntas
- 2 Escribió las respuestas que yo le di
- 3 Contestó las preguntas por mí
- 4 Tradujo las preguntas a mi idioma
- 5 Me ayudó de alguna otra manera (*Escriba su respuesta usando letra de molde*): \_\_\_\_\_

**Gracias. Por favor regrese la encuesta en el sobre adjunto.**

**FIN DEL CUESTIONARIO**