

Proporcionando comentarios sobre su atención médica

Medidas informadas por los pacientes

Nuestro objetivo es ofrecer la mejor atención posible, y sus comentarios pueden ayudarnos a mejorar nuestro servicio. Esta información es para personas que han sido invitadas a participar en el Programa de Medidas Informadas por el Paciente.

Es posible que se le pida que rellene una o varias encuestas breves sobre su salud y su experiencia al recibir atención médica. Estas encuestas forman parte del Programa de Medidas Informadas por el Paciente (PRMs).

Tipos de encuestas

El programa de PMRs incluye dos tipos de encuesta:

- Medidas sobre resultados comunicados por los pacientes, conocidas como PROMs
- Medidas sobre las experiencias comunicadas por el paciente, conocida como PREMs.

Cuando usted comparte información sobre su estado de salud y bienestar (encuesta PROMs), la encuesta se comparte con su personal sanitario.

Sus respuestas ayudan a los profesionales sanitarios a comprender mejor lo que es importante para usted. La información que comparta en la encuesta puede ser útil para iniciar una conversación sobre los problemas que le preocupan y sobre el impacto de su salud general en diferentes aspectos de su vida.

Si rellena una encuesta sobre su experiencia al recibir atención (encuesta PREMs), sus comentarios son anónimos. La PREMs nos ayuda a obtener información valiosa sobre lo que estamos haciendo bien y en qué áreas debemos centrarnos.

Utilizamos esta información para ayudar a mejorar los servicios de Sanidad de NSW.

¿Cómo relleno la encuesta?

Para enviar y almacenar las encuestas se utiliza una plataforma llamada HOPE (Health Outcomes and Patient Experience) (Resultados de Salud y Experiencia del Paciente) Puede rellenar la encuesta durante su visita, al ingresar o en casa.



1. Si acepta participar en las medidas informadas por el paciente en su domicilio, recibirá un correo electrónico o un sms (mensaje de texto) de HOPE.



2. Utilice el enlace para iniciar sesión en HOPE.

**Service
NSW**

3. Si está completando la encuesta desde casa, se le pedirá que autentifique quién es a través de Service NSW. Si no tiene una cuenta, se le pedirá que cree una.



4. Se le pedirá (una sola vez) que firme, si aún no lo ha hecho, un documento de consentimiento.



5. Ya puede acceder al Sistema HOPE para responder a su/s encuestas/s.



6. Cuando haya respondido a todas las preguntas, env la encuesta.

Proporcionando comentarios sobre su atención médica

Medidas informadas por los pacientes

¿Cuánto tiempo dura la encuesta?

Las encuestas están diseñadas para ser breves. La mayoría de la gente responde a las preguntas en poco tiempo.

Si necesita ayuda para rellenar la encuesta o desea más información, hable con un miembro del personal.

Recogida de su información sanitaria

Sus respuestas a la encuesta pueden incluir algunos datos personales.

Seguimos estrictas normas gubernamentales para mantener su privacidad. NSW Health cumple con la legislación sobre la privacidad, incluida la Ley de Privacidad de la información y Registros Sanitarios de 2002, en la recopilación, el uso y la divulgación de la información sanitaria.

Recogemos la información sanitaria directamente de usted, siempre que sea posible. Podríamos pedir su consentimiento para solicitar su información sanitaria a un cuidador o a alguien que pueda actuar en su nombre (apoderado), si procede.

Para obtener más información sobre cómo NSW Health recopila, utiliza y divulga la información sanitaria, visite:

health.nsw.gov.au/patients/privacy

¿Dónde puedo obtener más información?

Si desea más información o ayuda para rellenar las encuestas, hable con su personal sanitario. También puede acceder a guías de usuario detalladas y módulos en línea escaneando el código QR para visitar nuestro sitio web:



aci.health.nsw.gov.au/make-it-happen/prms



© State of New South Wales (Agency for Clinical Innovation) 2021.

[Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 licence.](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/)

For current information go to: aci.health.nsw.gov.au

The ACI logo is excluded from the Creative Commons licence and may only be used with express permission.