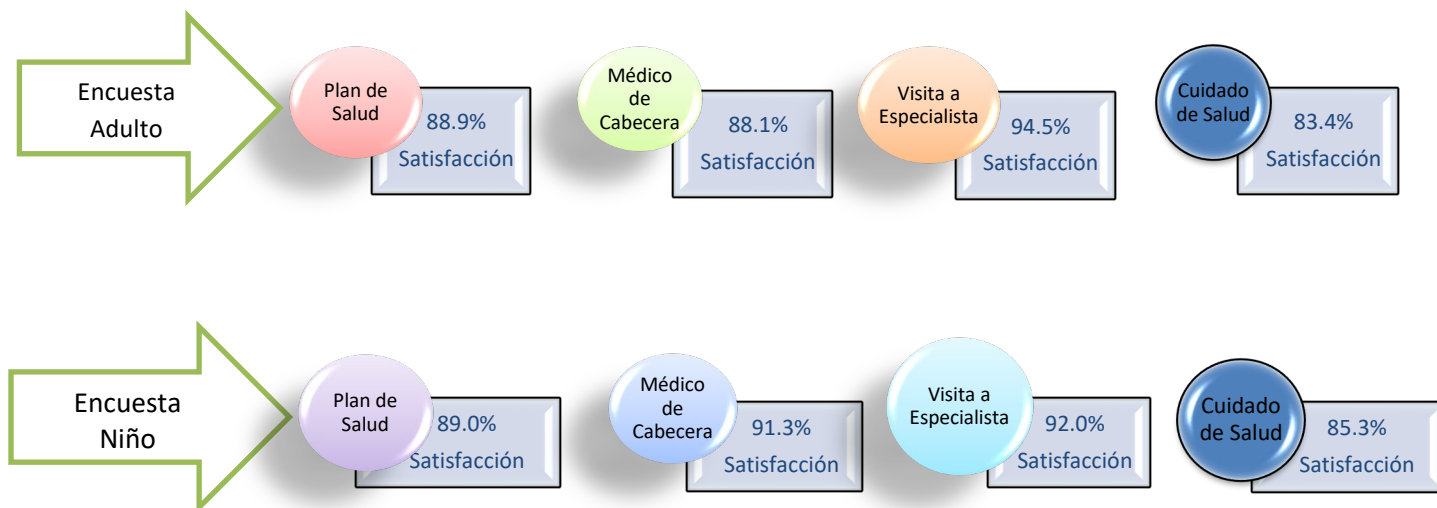


Resultados Encuesta de Satisfacción CAHPS 2019

En First Medical Health Plan, Inc. (FMHP), estamos comprometidos en ofrecer un servicio de calidad a nuestros beneficiarios y proveedores del Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico (PSG). Como parte de este compromiso, realizamos Encuestas de Satisfacción para conocer su sentir e identificar áreas de para mejorar. Una de estas Encuestas de Satisfacción realizadas a beneficiarios del PSG, es el Estudio de Evaluación de Planes de Salud por el Consumidor (CAHPS, por sus siglas en inglés). Es una encuesta anual a nivel nacional, que se utiliza para reportar información sobre la experiencia de los asegurados de Medicaid y Medicare con los planes de salud.

Es nuestra intención compartir los resultados de esta encuesta con nuestros beneficiarios y público en general. La muestra seleccionada fue de 3,500 asegurados adultos y de 3,509 asegurados niños inscritos al plan hasta el 31 de diciembre de 2018. El periodo de la encuesta fue del 19 de marzo de 2019 al 23 de abril de 2019.

□ Resultados Generales Encuesta CAHPS 2019



*Índice de Respuesta: 15.0% de la muestra de la Población Adulta y 12.5% de la muestra de la Población Pediátrica.

□ **Resultados Específicos**

Las medidas compuestas evalúan la satisfacción general de la experiencia de nuestros beneficiarios con: Accesos a Servicios, Prontitud de Acceso a Servicios, Comunicación con Proveedor y Servicio al Cliente.

Medidas Compuestas	Encuesta Adulto 2019	Encuesta Niños 2019
Acceso a cuidado necesarios	83.0%	79.8%
Acceso rápido a servicios médicos	76.6%	81.2%
Cuán bien se comunica el médico	88.6%	89.4%
Servicio al Cliente	84.5%	83.8%

Los resultados de la encuesta permiten a FHMP identificar las áreas de satisfacción y aquellas que debemos mejorar para continuar garantizando servicios de excelencia a nuestros beneficiarios del Plan de Salud de Gobierno (PSG).

Nuestra prioridad en FMHP es ofrecer servicios de calidad a nuestros beneficiarios y proveedores.