

Resultados Encuesta de Satisfacción CAHPS 2022

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 Vital. Como parte de este compromiso, realizamos Encuestas de Satisfacción para conocer su sentir e identificar áreas para mejorar. Una de estas Encuestas de Satisfacción realizadas a beneficiarios de Vital, 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 beneficiarios adultos y de 3,500 beneficiarios niños inscritos al plan hasta el 31 de diciembre de 2021. El periodo de la encuesta fue del 20 de junio de 2022 al 12 de agosto de 2022.

Resultados Generales Encuesta CAHPS 2022



*Índice de Respuesta: 9.3% de la muestra de la Población Adulta y 11.4% 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 2022	Encuesta Niños 2022	Encuesta Niños con Condiciones Crónicas 2022
Acceso a cuidado necesarios	77.9%	79.3%	81.1%
Acceso rápido a servicios médicos	80.6%	84.4%	90.2%
Cuán bien se comunica el médico	90.6%	92.5%	90.7%
Servicio al Cliente	85.7%	88.3%	91.4%

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 Vital.

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