

Resultados Encuesta de Satisfacción CAHPS 2023

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 6,000 beneficiarios adultos y de 5,480 beneficiarios niños inscritos al plan hasta el 31 de diciembre de 2022. El periodo de la encuesta fue del 12 de abril de 2023 al 7 de junio de 2023.

Resultados Generales Encuesta CAHPS 2023



*Índice de Respuesta: 5.4% de la muestra de la Población Adulta y 6.9% 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 2023	Encuesta Niños 2023	Encuesta Niños con Condiciones Crónicas 2023
Acceso a cuidado necesarios	81.4%	76.6%	76.6%
Acceso rápido a servicios médicos	80.2%	87.2%	83.4%
Cuán bien se comunica el médico	91.2%	92.6%	92.2%
Servicio al Cliente	87.9%	91.3%	90.4%

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.