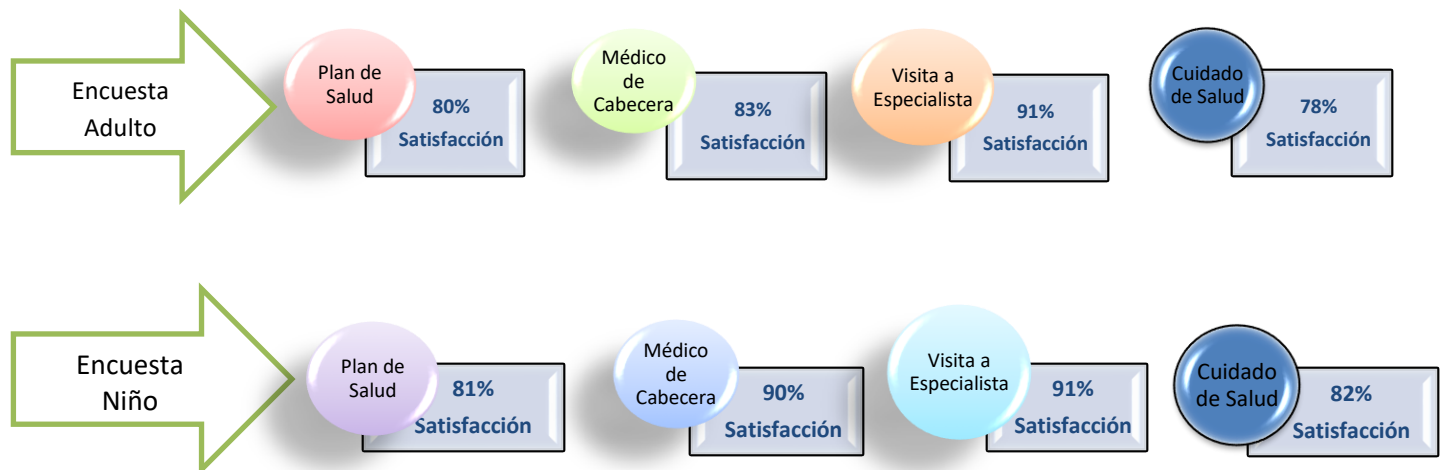


## Resultados Encuesta de Satisfacción CAHPS 2017

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 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 nuestro compromiso compartir los resultados de esta encuesta con nuestros beneficiarios y público en general. La muestra seleccionada fue de 1,350 beneficiarios adultos y 1,650 beneficiarios niños inscritos al plan hasta el 31 de diciembre de 2016. El periodo de la encuesta fue del 10 de marzo al 19 de mayo de 2017.

### ✓ Resultados Generales Encuesta CAHPS 2017



\*Índice de Respuesta: 15.3% de la muestra de la Población Adulta y 16.1% de la muestra de la Población Pediátrica.

## ✓ Resultados Específicos

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

Medidas Compuestas	Encuesta Adulto 2017	Encuesta Niños 2017
Acceso a cuidado necesarios	78%	76%
Acceso rápido a servicios médicos	78%	79%
Cuán bien se comunica el médico	86%	88%
Servicio al Cliente	81%	83%

Los resultados de la encuesta permiten a FHMP a identificar áreas de satisfacción y aquellas en las 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.