

CAHPS Comercial

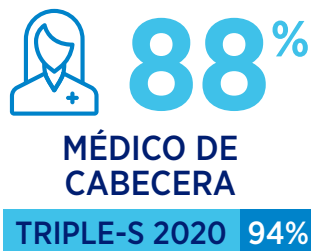
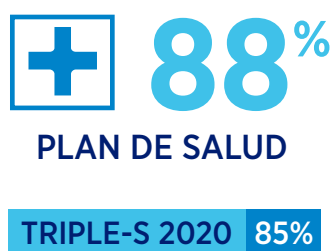
RESUMEN 2021

La encuesta mide la experiencia de nuestros asegurados con sus servicios de atención médica, entre estos la accesibilidad a los servicios del plan y las destrezas comunicativas de los proveedores. Además, mide el desempeño del plan en aspectos importantes de cuidado y servicio.



La muestra final incluyó 259 asegurados de Triple-S Salud con cubierta primaria de línea comercial. Se definió como asegurado elegible a todo miembro del plan con 18 años de edad o más al 31 de diciembre de 2020 que esté actualmente activo y que haya estado suscrito al plan por 12 meses consecutivos. La encuesta se llevó a cabo entre el 24 de febrero y el 19 de mayo de 2021.

CALIFICACIONES DE TRIPLE-S



Las preguntas de la encuesta utilizaron una escala de 0 a 10, donde 10 es la respuesta más favorable. Los resultados declarados representan el porcentaje de los miembros que seleccionaron una de las tres respuestas más favorables (8, 9 ó 10).

MEDIDAS COMPUESTAS

Las medidas compuestas combinan resultados de preguntas interrelacionadas para sintetizar una sola medida que resuma el desempeño del plan.

Medidas Compuestas	TSS 2020	TSS 2021
Acceso a los servicios necesarios	87%	82%
Acceso rápido a servicios médicos	84%	79%
Procesamiento de reclamaciones	75%	79%
Coordinación de Cuidados	85%	79%
Servicio al Cliente	85%	87%
Cuán bien se comunica el médico	97%	95%
Otras Medidas		
Facilidad para llenar formularios	97%	98%
Preguntas de Calificación		
Calificación del Plan de Salud	85%	88%
Calificación de la atención médica	86%	86%
Calificación de Médico Primario	94%	88%
Calificación de Especialista	87%	90%
Eficacia de las medidas de atención		
Vacunas contra la gripe (adultos 18-64)	37%	44%
Asesoramiento a fumadores y usuarios de tabaco para desistir uso	90%	80%
Discutir los medicamentos para dejar de fumar	47%	58%
Discutir estrategias para dejar de fumar	47%	47%