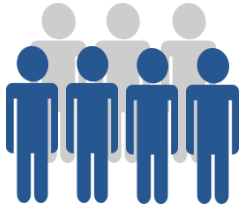


La encuesta mide la experiencia de nuestros asegurados con sus servicios de atención médica, entre estos la accesibilidad a los servicios del plan y las destrezas comunicativas de los proveedores. Además, mide el desempeño del plan en aspectos importantes de cuidado y servicio.



26%
Índice de Respuestas Recibidas

La muestra final incluye 1,100 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 2017, que esté actualmente activo y que haya estado suscrito al plan por 12 meses consecutivos. La encuesta se llevó a cabo entre el 16 de febrero y el 15 de mayo de 2018.

Calificaciones de Triple-S

■ 2018 CSS Promedio FEHB



74%
Plan de Salud



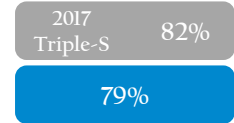
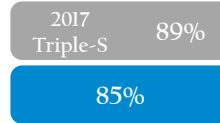
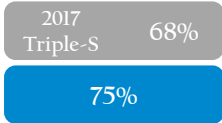
92%
Médico de Cabecera



87%
Especialista



82%
Todo el Cuidado de Salud



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). El Promedio de CSS FEHB se calculó combinando las respuestas de la encuesta representativa que CSS le realizó a 11 planes médicos comerciales para adultos.

Medidas Compuestas

Las medidas compuestas combinan resultados de preguntas interrelacionadas para sintetizar una sola medida que resuma el desempeño del plan. (*Menos de 100 respuestas)

Medidas Compuestas	Triple-S Salud		2018 CSS Promedio FEHB
	2018	2017	
Acceso a los servicios necesarios	86%	84%	89%
Acceso rápido a servicios médicos	88%	86%	89%
Cuán bien se comunica el médico	97%	98%	95%
*Servicio al Cliente	84%	94%	91%
*Procesamiento de reclamaciones	80%	85%	90%
*Información de los costos del Plan	63%	62%	65%
*Toma de decisiones compartidas	75%	71%	82%