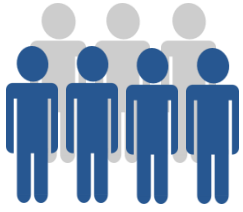


La encuesta mide la experiencia de nuestros asegurados con sus servicios de atención médica, entre estos la accesibilidad a los servicios del plan y las destrezas comunicativas de los proveedores. Además, mide el desempeño del plan en aspectos importantes de cuidado y servicio.



**23%**  
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 2015, que esté actualmente activo y que haya estado suscrito al plan por 12 meses consecutivos. La encuesta se llevó a cabo entre el 19 de febrero y el 11 de mayo de 2016.

## Calificaciones de Triple-S

■ 2016 CSS Promedio Comercial (Adultos)



**71%**  
Plan de Salud

2015 Triple-S 69%

62%



**94%**  
Médico de Cabecera

2015 Triple-S 92%

84%



**86%**  
Especialista

2015 Triple-S 85%

83%



**85%**  
Todo el Cuidado de Salud

2015 Triple-S 76%

76%

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 Adultos con Cubierta Comercial de CSS se calculó combinando las respuestas de la encuesta representativa que CSS le realizó a 52 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		2016 CSS Promedio Comercial (Adultos)
	2016	2015	
Acceso a los servicios necesarios	86%	84%	87%
Acceso rápido a servicios médicos	88%	84%	85%
Cuán bien se comunica el médico	98%	97%	95%
*Servicio al Cliente	86%	84%	87%
*Procesamiento de reclamaciones	78%	76%	87%
*Información de los costos del Plan	61%	58%	62%
*Toma de decisiones compartidas	79%	75%	81%