

CAHPS Comercial

RESUMEN 2019

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 incluye 139 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 2018, que esté actualmente activo y que haya estado suscrito al plan por 12 meses consecutivos. La encuesta se llevó a cabo entre el 8 de marzo y el 19 de mayo de 2019.

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 2019	TSS 2018
Acceso a los servicios necesarios	83%	86%
Acceso rápido a servicios médicos	82%	88%
Cuán bien se comunica el médico	93%	97%
Servicio al Cliente	87%	84%
Procesamiento de reclamaciones	72%	80%
Información de los costos del Plan	48%	63%
Toma de decisiones compartidas	75%	75%
Otras Medidas		
Promoción de la Salud y Educación	62%	77%
Coordinación de Cuidado	72%	82%
Proporcionar la información necesaria	74%	-
Facilidad para llenar formularios	99%	-
Preguntas de Calificación		
Calificación de la atención médica	76%	82%
Calificación de Médico Primario	90%	92%
Calificación de Especialista	88%	87%
Calificación del Plan de Salud	72%	74%
Eficacia de las medidas de atención		
Vacunas contra la gripe (adultos 18-64)	26%	27%
Asesoramiento a fumadores y usuarios de tabaco para desistir uso	100%	79%
Discutir los medicamentos para dejar de fumar	43%	32%
Discutiendo estrategias de cese	43%	11%