

Resultados Encuesta de Satisfacción CAHPS 2025

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 Vital. 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 de Vital, 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 nuestra intención compartir los resultados de esta encuesta con nuestros beneficiarios y público en general. La muestra seleccionada fue de 7,064 beneficiarios adultos y de 7,503 beneficiarios niños inscritos al plan hasta el 31 de diciembre de 2024. El periodo de la encuesta fue del 19 de febrero de 2025 al 24 de marzo de 2025.

Resultados Generales Encuesta CAHPS 2025

Encuesta Adultos

- **Cuidado de Salud**
82.1% Satisfacción
- **Médico de Cabecera**
89.8% Satisfacción
- **Médico Especialista**
93.3% Satisfacción
- **Plan de Salud**
87.7% Satisfacción

Encuesta Niños

- **Cuidado de Salud**
88.5% Satisfacción
- **Médico de Cabecera**
93.4% Satisfacción
- **Médico Especialista**
88.1% Satisfacción
- **Plan de Salud**
89.1% Satisfacción

Encuesta Niños Condiciones Crónicas

- **Cuidado de Salud**
90.6% Satisfacción
- **Médico de Cabecera**
93.3% Satisfacción
- **Médico Especialista**
85.2% Satisfacción
- **Plan de Salud**
83.5% Satisfacción

*Índice de Respuesta: 6.1% de la muestra de la Población Adulta y 5.8% de la muestra de la Población Pediátrica.

Resultados Específicos

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

Medidas Compuestas	Encuesta Adulto 2025	Encuesta Niños 2025	Encuesta Niños con Condiciones Crónicas 2025
Acceso a cuidado necesarios	81.1%	78.5%	77.8%
Acceso rápido a servicios médicos	85.9%	84.4%	85.4%
Cuán bien se comunica el médico	94.0%	92.6%	92.1%
Servicio al Cliente	88.1%	89.9%	85.6%

Los resultados de la encuesta permiten a FHMP identificar las áreas de satisfacción y aquellas que debemos mejorar para continuar garantizando servicios de excelencia a nuestros beneficiarios del Plan de Salud de Gobierno Vital.

Nuestra prioridad en FMHP es ofrecer servicios de calidad a nuestros beneficiarios y proveedores.