

Resultados Encuesta de Satisfacción CAHPS 2026

En First Medical Health Plan, Inc., (FMHP), estamos comprometidos con 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 experiencia e identificar áreas de oportunidad para mejorar. Una de estas encuestas, dirigida a beneficiarios de Vital, es el Estudio de Evaluación de Planes de Salud por el Consumidor (CAHPS, por sus siglas en inglés). Esta es una encuesta anual a nivel nacional que se utiliza para recopilar y 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 7,000 beneficiarios adultos y de 7,000 beneficiarios pediátricos inscritos al plan hasta el 31 de diciembre de 2025. El periodo de la encuesta comprendió del 4 de febrero de 2026 al 1 de abril de 2026.

Resultados Generales Encuesta CAHPS 2026



*Índice de Respuesta: 6.2% de la muestra de la Población Adulta y 6.4% de la muestra de la Población Pediátrica.

Resultados Específicos

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

Medidas Compuestas	Encuesta Adulto 2025	Encuesta Niños 2025	Encuesta Niños con Condiciones Crónicas 2025
Acceso a cuidado necesarios	78.3%	77.9%	73.1%
Acceso rápido a servicios médicos	77.7%	87.3%	85.1%
Cuán bien se comunica el médico	92.5%	92.5%	92.6%
Servicio al Cliente	87.7%	90.2%	92.5%
Acceso a Servicios Especializados		75.2%	74.2%
Cuidado Centrado en la familia		91.4%	94.6%
Coordinación de Cuidado		70.7%	76.1%

Los resultados de la encuesta permiten a FHMP identificar las áreas de satisfacción y aquellas oportunidades de mejora 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.