

# Encuesta de **Satisfacción**



Triple- S realizó la encuesta de satisfacción CAHPS entre octubre 2016 a enero 2017 a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno de las Regiones Metro Norte y Oeste. Esta encuesta mide la experiencia de nuestros beneficiarios con el cuidado de su salud. La encuesta fue contestada por 879 beneficiarios de las regiones Metro Norte y Oeste.

- El 80% mencionó estar satisfecho con la rapidez en que reciben los cuidados de salud.
- Más del 80% indicó estar satisfecho con servicio al cliente, coordinación de cuidado recibido y la comunicación con su médico.
- El 84% de los beneficiarios considera a los médicos especialistas como excelente o bueno, y un 94% dijo estar de acuerdo con la facilidad de completar formularios.

En relación a los servicios de salud mental 532 asegurados participaron de la encuesta entre diciembre 2016 y enero 2017.

- Un 63% indicó que acudió a su tratamiento de forma rápida
- Un 79% recibió información sobre su tratamiento y sobre el manejo de su condición.

Entre las áreas de oportunidad para mejorar los beneficiarios identificaron los programas de promoción y educación en salud, y la efectividad en medidas de cuidado, el tiempo de espera en los servicios de salud mental e información relacionada a medicamentos.

# Encuesta al Proveedor



Triple- S también encuestó a sus proveedores, 99 contestaron una encuesta realizada entre marzo y mayo de 2017 con el objetivo de medir indicadores de satisfacción con el Plan de Salud del Gobierno, y ayudar a Triple-S a monitorear los estándares de calidad en el servicio ofrecido. A continuación, algunos resultados generales:

- 6 de cada 10 proveedores (61%) se encuentra Muy Satisfecho / Satisfecho con el Plan de Salud del Gobierno.
- En términos generales, el 89% evaluó su relación con el Departamento de Proveedores de Triple-S como Excelente / Muy Buena y Buena.
- 82% evaluó como Excelente / Muy Buena y buena la Red de Proveedores

Finalmente, los médicos consideran que hay áreas de oportunidad en temas relacionados a Farmacia, Registro Especial, Asuntos Financieros y Pre-certificaciones.

Puede solicitar los resultados de las encuestas comunicándose al 787-749-4949 extensión 3285 o por correo electrónico: [auditoriascalidad@ssspr.com](mailto:auditoriascalidad@ssspr.com).

Triple-S Salud, Inc. cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, origen de nacionalidad, edad, discapacidad, o sexo.

Triple-S Salud, Inc. complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Chinese: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040)。

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040) 번으로 전 화해 주십시오.

Arabic: 1-800-981-1352 (مقر ف تاه مصلا مك بلاو:- عظود لم: اذات نك ث حد نت ركذا اللعة، ن افا ت امدخ قدعا سملاتو وغ ل لار ف اوت ت كل ن اجمالاب. ل صد تا مقرب) (TTY: 1-855-295-4040).

Hindi: ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040) पर कॉल करें।

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Português: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

French Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040).

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-981-1352 (TTY: 1-855-295-4040)まで、お電話にてご連絡ください。

Ukrainian: УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-981-1352 (телетайп: 1-855-295-4040).

Catalan: ATENCIÓ: Si parleu Català, teniu disponible un servei d'ajuda lingüística sense cap càrrec. Truqueu al 1-800-981-1352 (TTY o teletip 1-855-295-4040)