

Resultados de la encuesta de satisfacción de los afiliados de 2019

Todos los años, se seleccionan al azar algunos afiliados de Maryland Physicians Care (MPC) para participar en la encuesta de Evaluación del consumidor de los proveedores y sistemas de atención a la salud (CAHPS, en inglés). El objetivo de esta encuesta es evaluar el grado de satisfacción de los afiliados con los servicios suministrados por sus proveedores de atención de la salud y con los servicios del Plan de salud. MPC usa los resultados para identificar oportunidades de mejora para que las necesidades de los afiliados se puedan atender adecuadamente. Los resultados de la Encuesta de Maryland Physicians Care de 2019 se presentan en las siguientes tablas.

Tabla 1: ENCUESTA CAHPS DE 2019 - ADULTO POBLACIÓN	Índice MPC de 2018	Índice MPC de 2019	Calidad NCQA de 2018 Límite promedio Nacional de Medicaid
Clasificaciones			
Clasificación de médico personal	76.99%	83.83%	81.5%
Clasificación de especialista	82.03%	80.31%	82.1%
Clasificación de toda la atención de la salud	76.30%	75.00%	74.6%
Clasificación del plan de salud	76.05%	81.14%	77.0%
Totales			
Obtener la atención necesaria	83.79%	82.79%	82.4%
Obtener atención rápidamente	84.92%	86.30%	82.1%
El grado de comunicación de los médicos	91.71%	94.05%	91.6%
Servicio al cliente	84.57%	85.07%	88.3%
Toma de decisiones compartida	78.17%	79.70%	79.5%
Áreas de contenido adicional			
Promoción y educación de la salud	77.62%	76.44%	73.5%
Coordinación de la atención	82.41%	89.09%	83.4%

Tabla 2: ENCUESTA CAHPS DE 2019 - NIÑO GENERAL POPULATION	Índice MPC de 2018	Índice MPC de 2019	Calidad NCQA de 2018 Límite promedio Nacional de Medicaid
Clasificaciones			
Clasificación de médico personal	89.37%	88.92%	89.5%
Clasificación de especialista	85.87%	89.19%	87.0%
Clasificación de toda la atención de la salud	84.71%	89.03%	87.0%
Clasificación del plan de salud	83.83%	86.14%	86.3%
Totales			
Obtener la atención necesaria	81.39%	85.47%	84.7%
Obtener atención rápidamente	86.87%	89.57%	89.5%
El grado de comunicación de los médicos	92.60%	94.13%	93.7%
Servicio al cliente	86.02%	85.95%	88.7%
Toma de decisiones compartida	80.87%	79.62%	78.3%
Áreas de contenido adicional			
Promoción y educación de la salud	74.12%	68.89%	72.7%
Coordinación de la atención	75.63%	80.53%	82.9%

Tabla 2: ENCUESTA CAHPS DE 2019 - NIÑOS con Límite de calidad AFECCIONES CRÓNICAS (CCC) POBLACIÓN	Índice MPC de 2018	Índice MPC de 2019	Calidad NCQA de 2018 Límite promedio Nacional de Medicaid
Totales de niños con afecciones crónicas (CCC)			
Acceso a medicamentos con receta	90.03%	92.00%	91.47%
Acceso a servicios especializados	78.02%	78.68%	78.04%
Obtención de la información necesaria	93.31%	93.38%	91.99%
Médico personal que conoce al niño	92.55%	88.93%	91.01%
Coordinación de la atención para CCC	69.55%	75.68%	77.10%