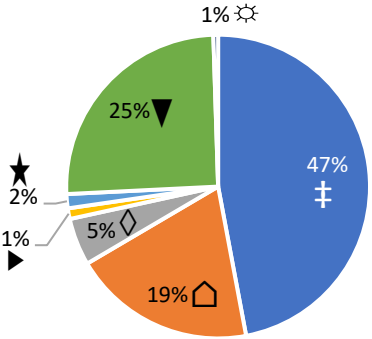
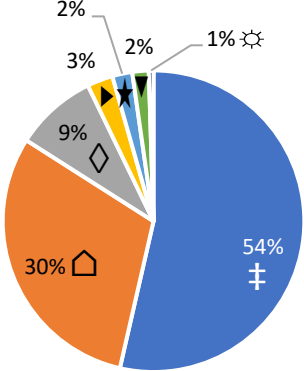
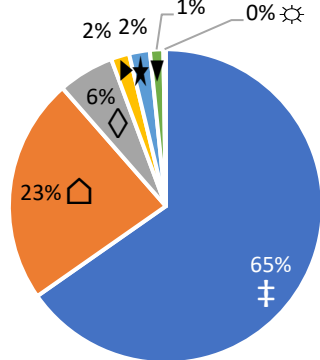


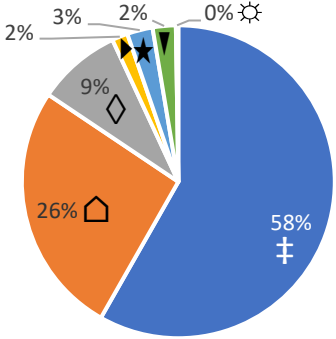
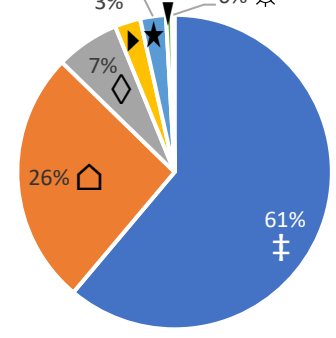
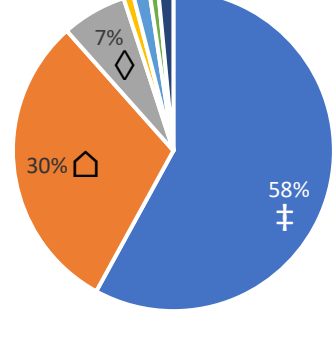


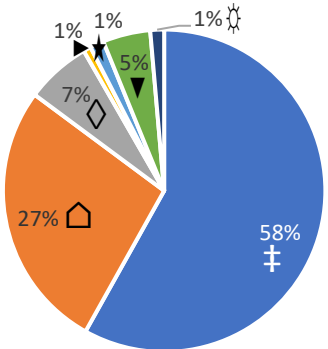
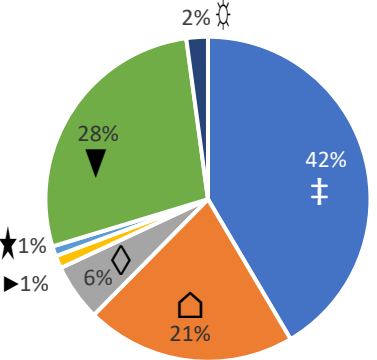
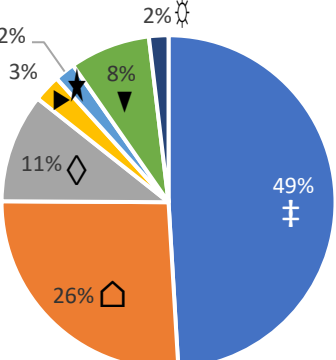
2023 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Miembros Banner – University Family Care/ALTCS

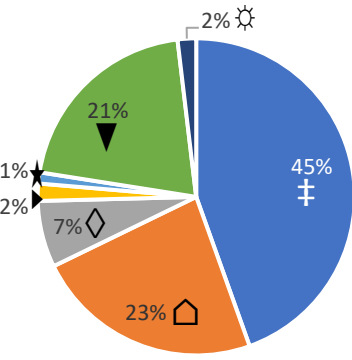
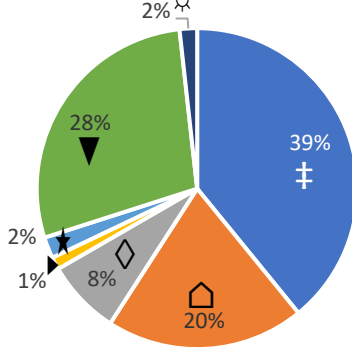
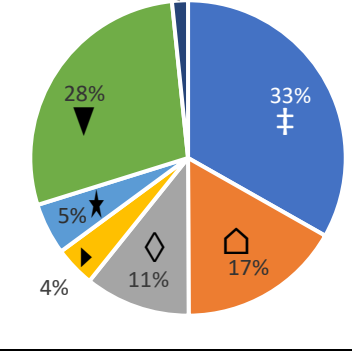
Pregunta	2023	2022	2021	2020	2019
1. En una escala del 1 al 10, siendo 10 el más alto, ¿qué probabilidad hay de que recomiende a B – UFC/ALTCS a un familiar o amigo?	NPS = 74%	NPS = 84%	NPS = 69%	NPS = 67%	NPS = 62%

Pregunta	Resultados
2. En general, mi experiencia con el plan de salud B – UFC/ALTCS ha sido positiva.	▣ Totalmente de acuerdo ▣ De acuerdo ◊ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☼ En blanco
3. Los representantes del Centro de Atención al Cliente tienen mucho conocimiento y son de mucha ayuda.	▣ Totalmente de acuerdo ▣ De acuerdo ◊ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☼ En blanco

Pregunta	Resultados																
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Administrador de Casos y el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ALTCS.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>En blanco</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	47%	De acuerdo	19%	Neutral	5%	En desacuerdo	2%	Totalmente en desacuerdo	1%	N/A	25%	En blanco	1%
Respuesta	Porcentaje																
Totalmente de acuerdo	47%																
De acuerdo	19%																
Neutral	5%																
En desacuerdo	2%																
Totalmente en desacuerdo	1%																
N/A	25%																
En blanco	1%																
5. Estoy satisfecho con la manera que el plan de salud B – UFC/ALTCS me explica los beneficios y recursos que están disponibles para mí.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>En blanco</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	54%	De acuerdo	30%	Neutral	9%	En desacuerdo	3%	Totalmente en desacuerdo	2%	N/A	2%	En blanco	1%
Respuesta	Porcentaje																
Totalmente de acuerdo	54%																
De acuerdo	30%																
Neutral	9%																
En desacuerdo	3%																
Totalmente en desacuerdo	2%																
N/A	2%																
En blanco	1%																
6. Estoy contento con la ayuda que recibo de mi administrador de casos de B – UFC/ALTCS.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>En blanco</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	65%	De acuerdo	23%	Neutral	6%	En desacuerdo	2%	Totalmente en desacuerdo	2%	N/A	1%	En blanco	0%
Respuesta	Porcentaje																
Totalmente de acuerdo	65%																
De acuerdo	23%																
Neutral	6%																
En desacuerdo	2%																
Totalmente en desacuerdo	2%																
N/A	1%																
En blanco	0%																

Pregunta	Resultados
7. Los servicios de Administración de Casos que recibo me ayudan a mejorar o manejar mi salud.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☀ En blanco
8. Estoy satisfecho con el programa general de Administración de Casos de B – UFC/ALTCS.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☀ En blanco
9. Pienso que recibo cuidado de salud de calidad de los proveedores de B – UFC/ALTCS.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☀ En blanco

Pregunta	Resultados
10. Mis proveedores de B – UFC/ALTCS respetan mis creencias, cultura y costumbres.	 ⛶ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☼ En blanco
11. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las citas con proveedores de B – UFC/ALTCS.	 ⛶ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☼ En blanco
12. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	 ⛶ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☼ En blanco

Pregunta	Resultados
13.El estacionamiento, las puertas y baños de la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☀ En blanco
14.Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☀ En blanco
15.Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ALTCS cumple con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A ☀ En blanco

Resultados de la comparación totalmente de acuerdo y de acuerdo

Pregunta	2023	2022
2. En general, mi experiencia con el plan de salud B – UFC/ALTCS ha sido positiva.	91.0%	88.6%
3. Los representantes del Centro de Atención al Cliente tienen mucho conocimiento y son de mucha ayuda.	88.0%	84.2%
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Administrador de Casos y el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ALTCS.	67.0%	Nueva pregunta
5. Estoy satisfecho con la manera que el plan de salud B – UFC/ALTCS me explica los beneficios y recursos que están disponibles para mí.	84.0%	78.7%
6. Estoy contento con la ayuda que recibo de mi administrador de casos de B – UFC/ALTCS.	89.0%	Nueva pregunta
7. Los servicios de Administración de Casos que recibo me ayudan a mejorar o manejar mi salud.	84.0%	83.4%
8. Estoy satisfecho con el programa general de Administración de Casos de B – UFC/ALTCS.	87.0%	85.6%
9. Pienso que recibo cuidado de salud de calidad de los proveedores de B – UFC/ALTCS.	88.0%	86.1%
10. Mis proveedores de B – UFC/ALTCS respetan mis creencias, cultura y costumbres.	85.0%	81.3%
11. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las citas con proveedores de B – UFC/ALTCS.	62.0%	Nueva pregunta
12. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	75.0%	75.1%
13. El estacionamiento, las puertas y baños de la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.	68.0%	66.9%
14. Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.	59.0%	62.4%
15. Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ALTCS cumple con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	50.0%	Pregunta Reformulada

Para información, por favor llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al **(833) 318-4146**, TTY 711. O visite nuestro sitio web en **www.BannerHealth.com/ALTCS**.