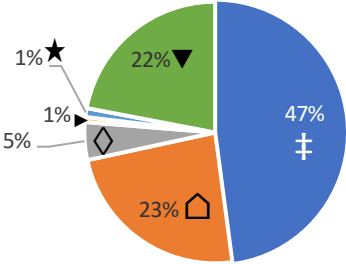
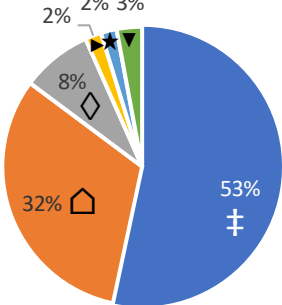
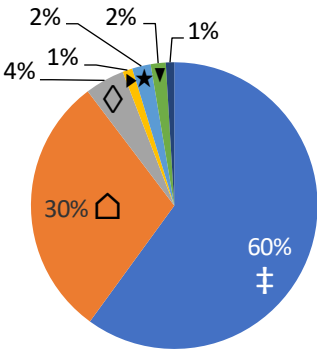


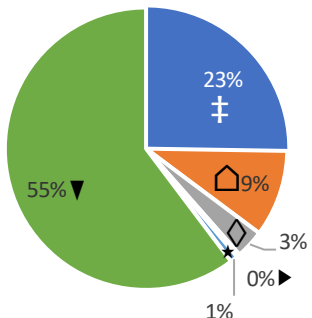
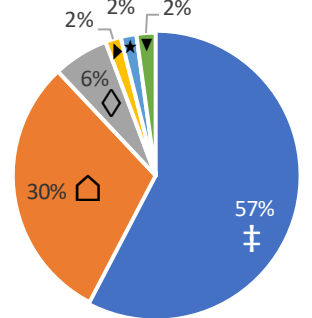
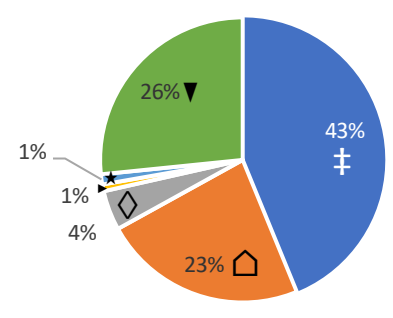


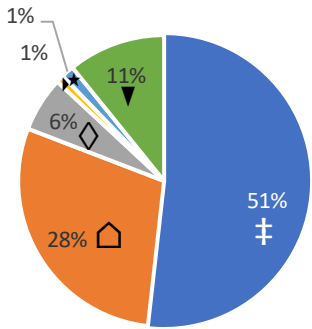
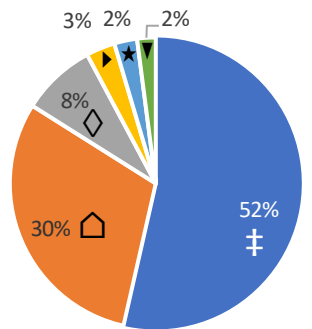
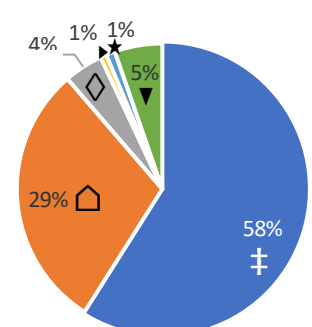
2023 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Miembros Banner – University Family Care/ACC

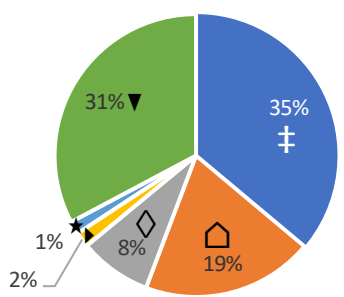
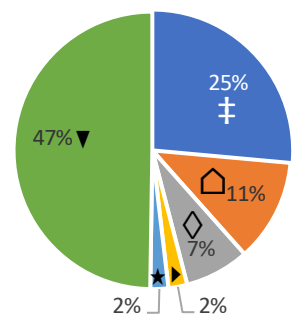
Pregunta	2023	2022	2021	2020	2019
1. ¿Qué tan probable es que recomiende a Banner – University Family Care/ACC (B – UFC/ACC) a un miembro de su familia o a un amigo?	NPS = 76%	NPS = 78%	NPS = 69%	NPS = 65%	NPS = 66%

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

Pregunta	Resultados
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ACC.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A
5. Estoy satisfecho con la manera que el plan de salud B – UFC/ACC me explica los beneficios y recursos que están disponibles para mí.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A
6. Pienso que recibo cuidado de salud de calidad de los proveedores de B – UFC/ACC.	 ⚡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A

Pregunta	Resultados
7. Estoy satisfecho con el cuidado de salud que MI NIÑO recibe de los proveedores de B – UFC/ACC.	 ‡ Totalmente de acuerdo ☐ De acuerdo ◇ Neutral ► En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A
8. Estoy satisfecho con la manera en que mis proveedores de salud contestan mis preguntas.	 ‡ Totalmente de acuerdo ☐ De acuerdo ◇ Neutral ► En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A
9. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las citas con proveedores de B – UFC/ACC.	 ‡ Totalmente de acuerdo ☐ De acuerdo ◇ Neutral ► En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A

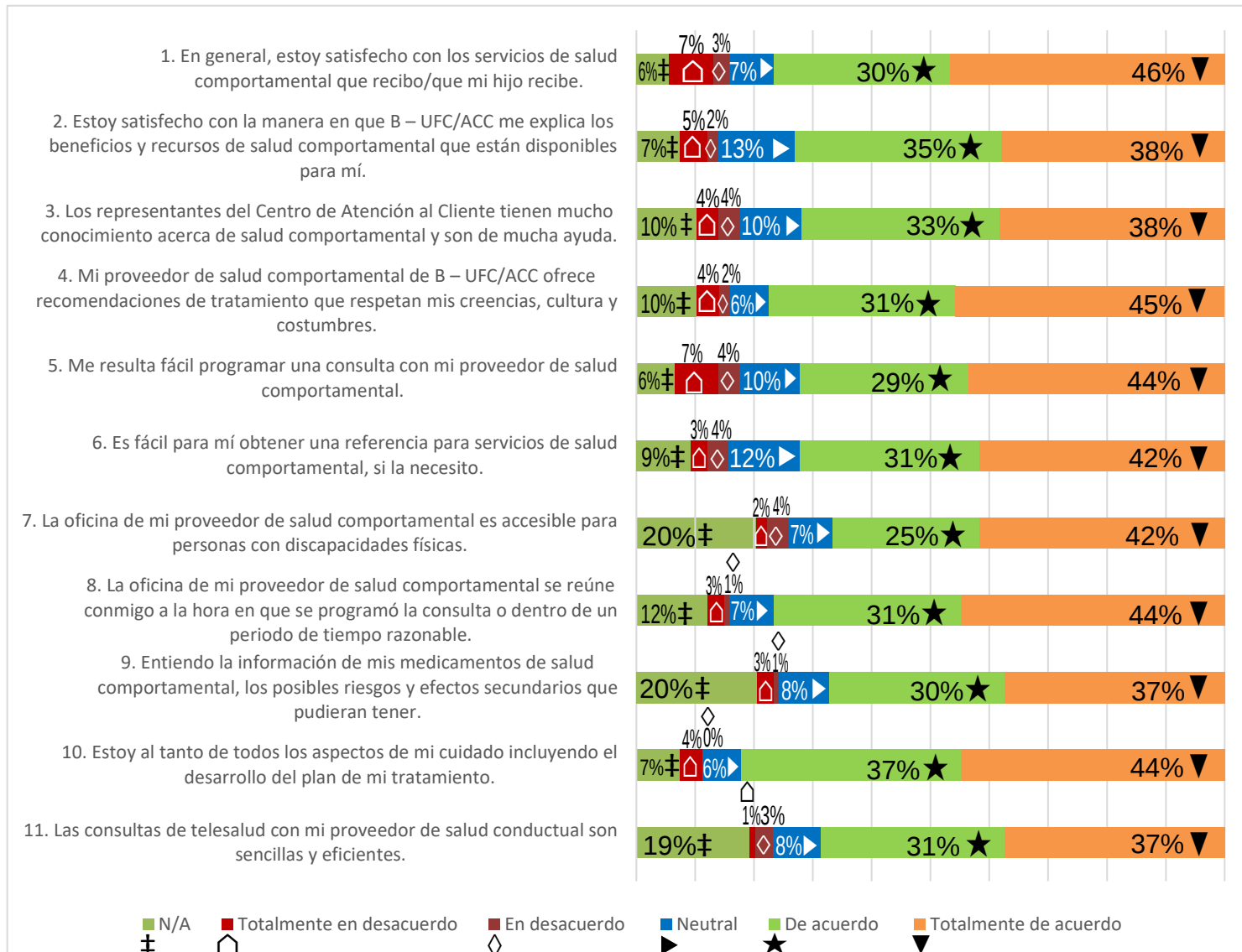
Pregunta	Resultados														
10. Mis proveedores de B – UFC/ACC respetan mis creencias, cultura y costumbres.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	51%	De acuerdo	28%	Neutral	6%	En desacuerdo	1%	Totalmente en desacuerdo	1%	N/A	11%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de acuerdo	51%														
De acuerdo	28%														
Neutral	6%														
En desacuerdo	1%														
Totalmente en desacuerdo	1%														
N/A	11%														
11. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>8%</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> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	52%	De acuerdo	30%	Neutral	8%	En desacuerdo	3%	Totalmente en desacuerdo	2%	N/A	2%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de acuerdo	52%														
De acuerdo	30%														
Neutral	8%														
En desacuerdo	3%														
Totalmente en desacuerdo	2%														
N/A	2%														
12. El estacionamiento, las puertas y baños de la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	58%	De acuerdo	29%	Neutral	4%	En desacuerdo	1%	Totalmente en desacuerdo	1%	N/A	5%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de acuerdo	58%														
De acuerdo	29%														
Neutral	4%														
En desacuerdo	1%														
Totalmente en desacuerdo	1%														
N/A	5%														

Pregunta	Resultados														
13.Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.	 ‡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>8%</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>31%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	35%	De acuerdo	19%	Neutral	8%	En desacuerdo	2%	Totalmente en desacuerdo	1%	N/A	31%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de acuerdo	35%														
De acuerdo	19%														
Neutral	8%														
En desacuerdo	2%														
Totalmente en desacuerdo	1%														
N/A	31%														
14.Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ACC cumple con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	 ‡ Totalmente de acuerdo 🏠 De acuerdo ◇ Neutral ▶ En desacuerdo ★ Totalmente en desacuerdo ▼ N/A <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>7%</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>47%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	25%	De acuerdo	11%	Neutral	7%	En desacuerdo	2%	Totalmente en desacuerdo	2%	N/A	47%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de acuerdo	25%														
De acuerdo	11%														
Neutral	7%														
En desacuerdo	2%														
Totalmente en desacuerdo	2%														
N/A	47%														

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/ACC ha sido positiva.	91%	90%
3. Los representantes del Centro de Atención al Cliente tienen mucho conocimiento y son de mucha ayuda.	87%	85%
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ACC.	71%	89%
5. Estoy satisfecho con la manera que el plan de salud B – UFC/ACC me explica los beneficios y recursos que están disponibles para mí.	84%	49%
6. Pienso que recibo cuidado de salud de calidad de los proveedores de B – UFC/ACC.	90%	88%
7. Estoy satisfecho con el cuidado de salud que mi niño recibe de los proveedores de B – UFC/ACC.	32%	80%
8. Estoy satisfecho con la manera en que mis proveedores de salud contestan mis preguntas.	87%	79%
9. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las citas con proveedores de B – UFC/ACC.	65%	80%
10. Mis proveedores de B – UFC/ACC respetan mis creencias, cultura y costumbres.	79%	83%
11. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	82%	53%
12. El estacionamiento, las puertas y baños de la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.	87%	Si: 18%
13. Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.	54%	N/A
14. Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ACC cumple con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	36%	N/A

2023 Resultados de la Encuesta de Servicios de Salud Comportamental



Para información, por favor llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al **(800) 582-8686**, TTY 711. O visite nuestro sitio web en **www.BannerHealth.com/ACC**.