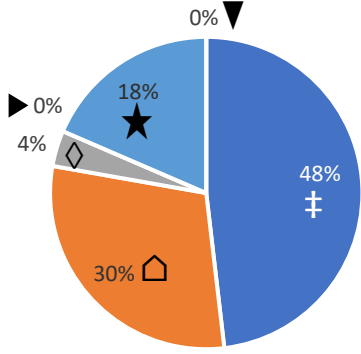
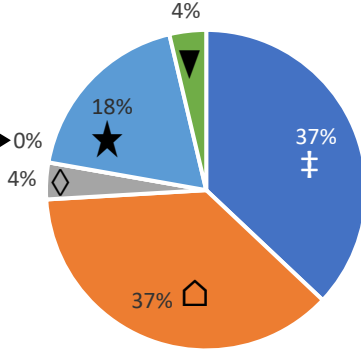
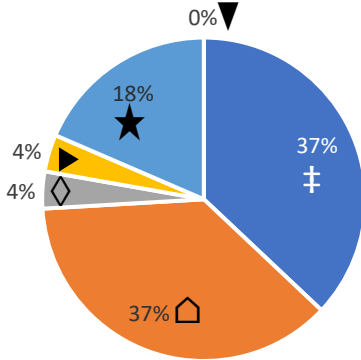
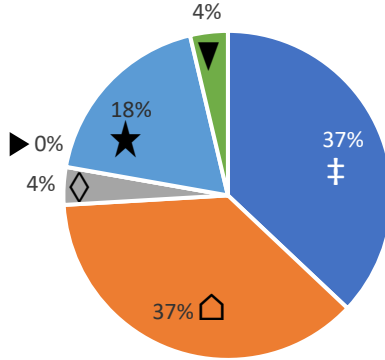
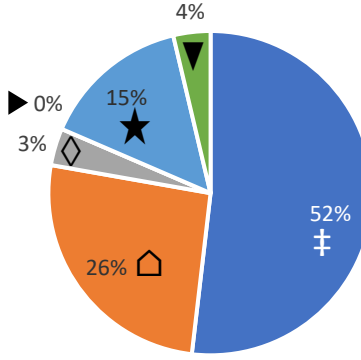


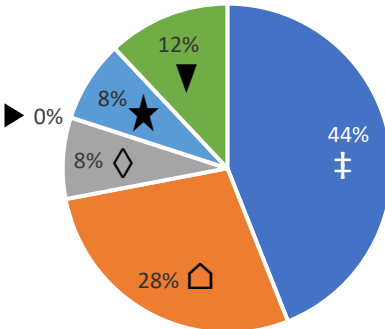
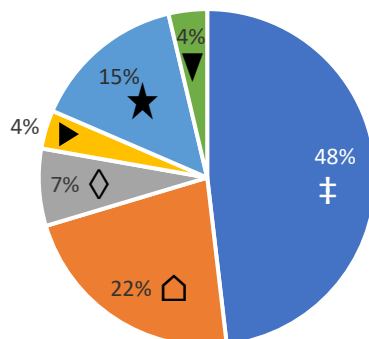
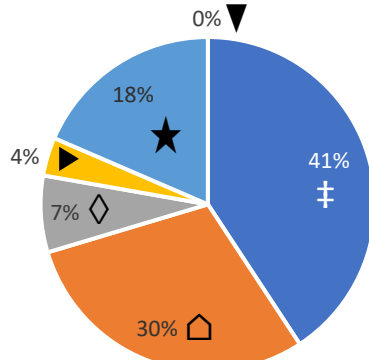
2024 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Miembros

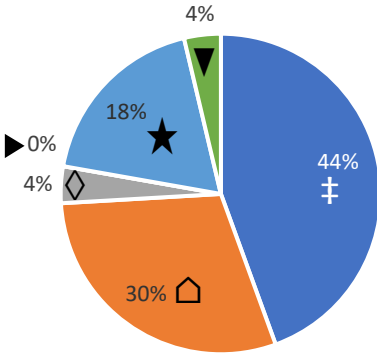
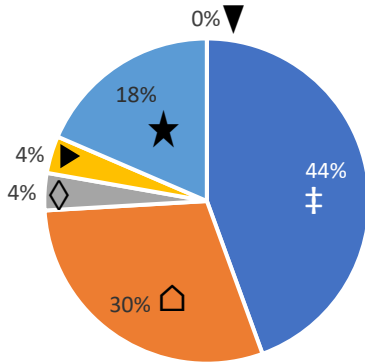
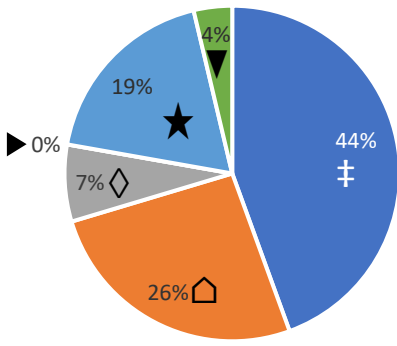
Banner – University Family Care/ACC

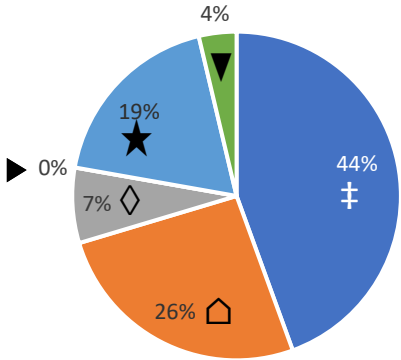
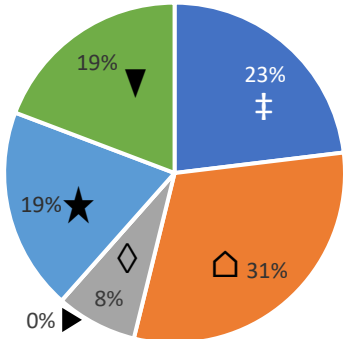
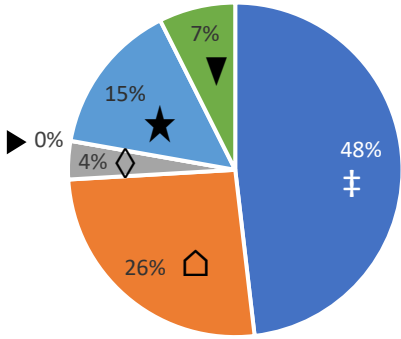
Pregunta	2024	2023	2022	2021	2020
1. ¿Qué tan probable es que recomiende a Banner – University Family Care/ACC (B – UFC/ACC) como su plan de seguro médico, a un familiar o a un amigo?	NPS = 69%	NPS = 76%	NPS = 78%	NPS = 69%	NPS = 65%

Pregunta	Resultados
2. En general, mi experiencia con el plan de salud B – UFC/ACC ha sido positiva.	 ☒ 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.	 ☒ 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 atención médica 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 la atención médica que mi niño recibe de los proveedores de B – UFC/ACC.	 ⌘ 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>44%</td> </tr> <tr> <td>De Acuerdo</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>En Desacuerdo</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en Desacuerdo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de Acuerdo	44%	De Acuerdo	28%	Neutral	8%	En Desacuerdo	8%	Totalmente en Desacuerdo	0%	N/A	12%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de Acuerdo	44%														
De Acuerdo	28%														
Neutral	8%														
En Desacuerdo	8%														
Totalmente en Desacuerdo	0%														
N/A	12%														
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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de Acuerdo</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>De Acuerdo</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>En Desacuerdo</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en Desacuerdo</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de Acuerdo	48%	De Acuerdo	22%	Neutral	7%	En Desacuerdo	4%	Totalmente en Desacuerdo	15%	N/A	4%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de Acuerdo	48%														
De Acuerdo	22%														
Neutral	7%														
En Desacuerdo	4%														
Totalmente en Desacuerdo	15%														
N/A	4%														
9. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las consultas con proveedores de B –UFC/ACC.	 ⌘ 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>41%</td> </tr> <tr> <td>De Acuerdo</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Neutral</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>En Desacuerdo</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente en Desacuerdo</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de Acuerdo	41%	De Acuerdo	30%	Neutral	7%	En Desacuerdo	4%	Totalmente en Desacuerdo	18%	N/A	0%
Respuesta	Porcentaje														
Totalmente de Acuerdo	41%														
De Acuerdo	30%														
Neutral	7%														
En Desacuerdo	4%														
Totalmente en Desacuerdo	18%														
N/A	0%														

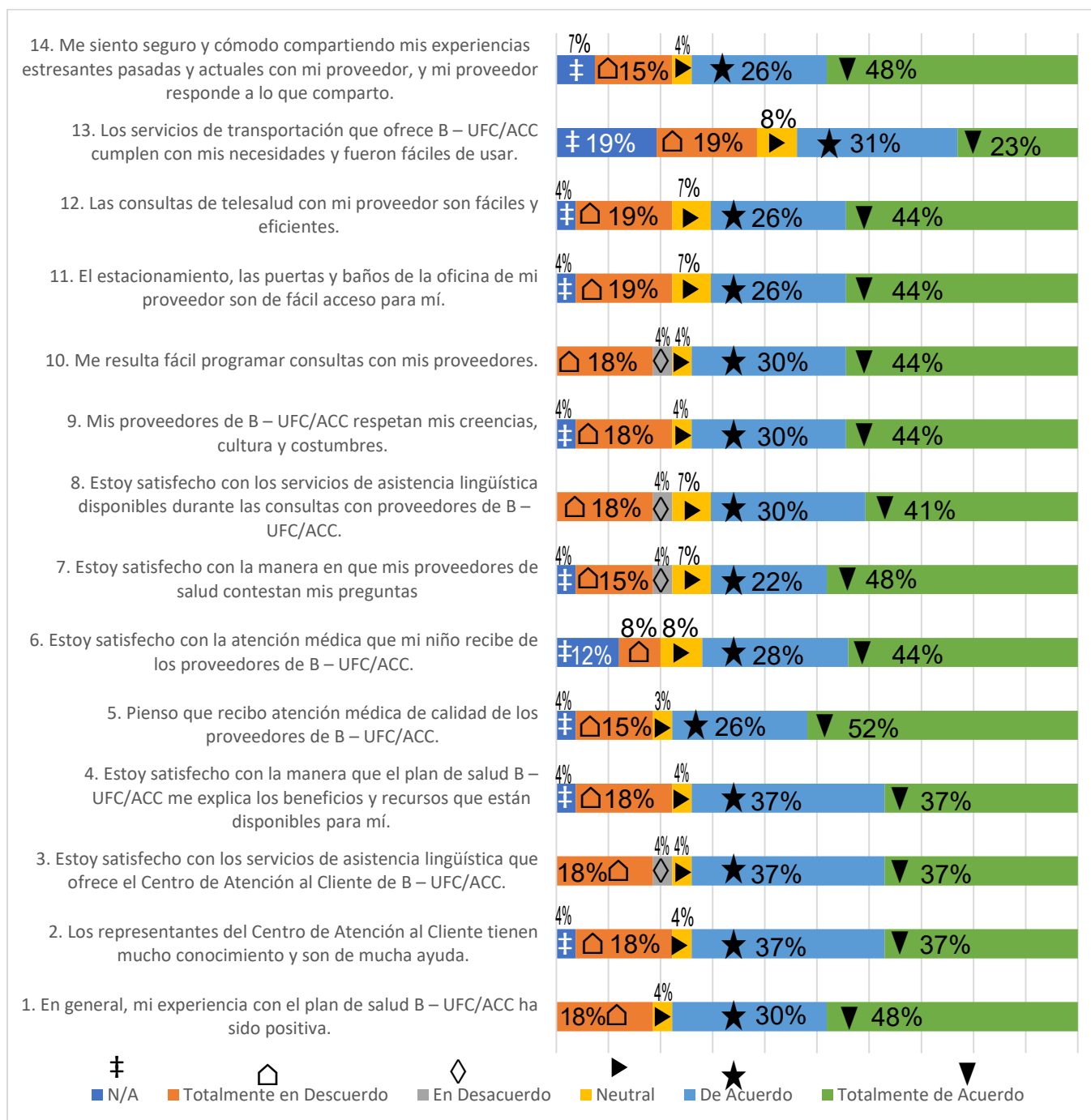
Pregunta	Resultados
10.Mis proveedores de B – UFC/ACC respetan mis creencias, cultura y costumbres.	 ‡ ■ Totalmente de Acuerdo □ ■ De Acuerdo ◇ ■ Neutral ► ■ En Desacuerdo ★ ■ Totalmente en Desacuerdo ▼ ■ N/A
11.Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	 ‡ ■ Totalmente de Acuerdo □ ■ De Acuerdo ◇ ■ Neutral ► ■ En Desacuerdo ★ ■ Totalmente en Desacuerdo ▼ ■ N/A
12.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

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
14.Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ACC cumplen con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	 ‡ ■ Totalmente de Acuerdo ◻ ■ De Acuerdo ◊ ■ Neutral ► ■ En Desacuerdo ★ ■ Totalmente en Desacuerdo ▼ ■ N/A
15. Me siento seguro y cómodo compartiendo mis experiencias estresantes pasadas y actuales con mi proveedor, y mi proveedor responde a lo que comparto.	 ‡ ■ Totalmente de Acuerdo ◻ ■ De Acuerdo ◊ ■ Neutral ► ■ En Desacuerdo ★ ■ Totalmente en Desacuerdo ▼ ■ N/A

Resultados de la Comparación entre Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo

Pregunta	2024	2023
2. En general, mi experiencia con el plan de salud B – UFC/ACC ha sido positiva.	78%	93%
3. Los representantes del Centro de Atención al Cliente tienen mucho conocimiento y son de mucha ayuda.	74%	92%
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ACC.	74%	92%
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.	74%	92%
6. Pienso que recibo atención médica de calidad de los proveedores de B – UFC/ACC.	78%	92%
7. Estoy satisfecho con la atención médica que mi niño recibe de los proveedores de B – UFC/ACC.	67%	35%
8. Estoy satisfecho con la manera en que mis proveedores de salud contestan mis preguntas	70%	92%
9. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las consultas con proveedores de B – UFC/ACC.	70%	90%
10. Mis proveedores de B – UFC/ACC respetan mis creencias, cultura y costumbres.	74%	92%
11. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	74%	87%
12. El estacionamiento, las puertas y baños de la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.	70%	47%
13. Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.	70%	64%
14. Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ACC cumplen con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	52%	47%
15. Me siento seguro y cómodo compartiendo mis experiencias estresantes pasadas y actuales con mi proveedor, y mi proveedor responde a lo que comparto.	74%	*New Question

2024 ACC Encuesta Resultados



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