



Seguro Nacional de Salud
"Nuestra ganancia es tu salud"

GALLUP

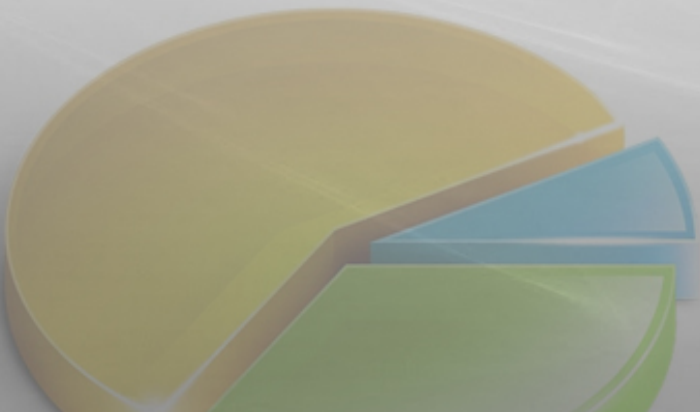


Encuesta Gallup de Imagen y Posicionamiento Institucional en la Población Dominicana

Dirección Ejecutiva

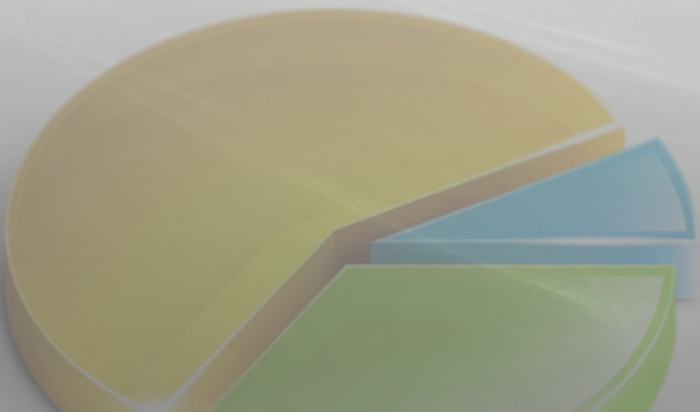
15 de Febrero, 2012

**Presentación revisada
y corregida por Rafael Acevedo
y el departamento de análisis
de Gallup RD**



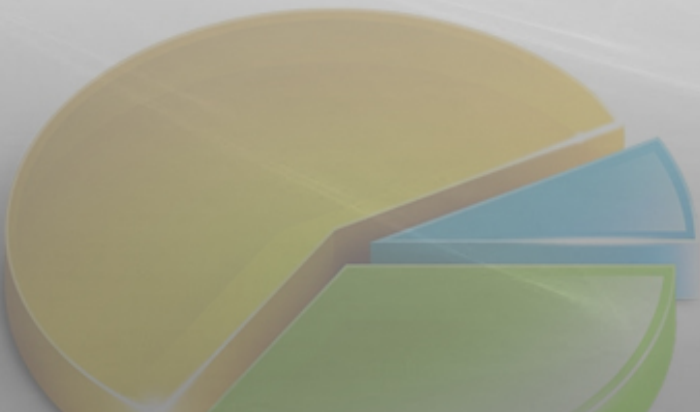
Misión

**Somos la institución responsable del
aseguramiento social en salud,
garantizando servicios
de calidad y trato humano.**



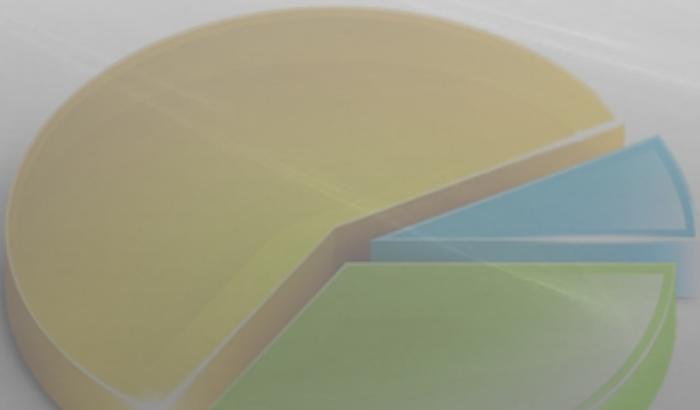
Visión

Ser reconocida por la población dominicana como mejor administradora de riesgos de salud, con alto estándares de calidad, transparencia e innovación en su gestión.



Nuestros Valores

- **Equidad**
- **Honestidad**
- **Transparencia**
- **Trato Humano**



Objetivo General

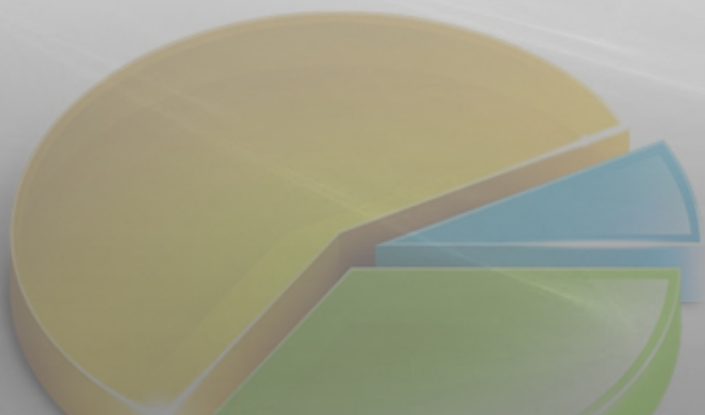
Determinar el posicionamiento de SeNaSa en la población afiliada y no afiliada en la Seguridad Social, con el propósito de identificar la valoración en relación a otras administradoras de riesgos de salud.

Objetivos Específicos

- 1. Determinar la percepción que tienen los ciudadanos (afiliados o no) con los servicios ofrecidos por SeNaSa en comparación con las demás ARS**
- 2. Realizar un ranking de preferencia de ARS.**
- 3. Determinar cuál es la ARS que se percibe como mejor o más completa del país y las razones.**
- 4. Identificar el nivel de información que tiene la población sobre SeNaSa.**
- 5. Verificar la existencia de potenciales beneficiarios de los servicios de SeNaSa no afiliados a la entidad.**
- 6. Ubicar en una matriz visibilidad/reputación la posición del Seguro Nacional de Salud.**

Metodología

El procedimiento para recoger la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos es la entrevista presencial a personas mayores de edad, estén afiliados o no a cualquier ARS de las 9 regiones de salud del país.



Muestra Poblacional por Región

Regiones Salud	USUARIOS DE ARS				
	POBLACION	%	MUESTRA	%	Error
0	2,911,695	34.0%	510	34.0%	4.34
I	765,113	8.9%	134	8.9%	8.47
II - NORCENTRAL	1,446,047	16.9%	253	16.9%	6.16
III - NORDESTE	607,763	7.1%	106	7.1%	9.52
IV - ENRIQUILLO	342,759	4.0%	60	4.0%	12.65
V - ESTE	880,468	10.3%	154	10.3%	7.9
VI -SUR	513,841	6.0%	90	6.0%	10.33
VII -NOROESTE	390,982	4.6%	68	4.6%	11.88
VIII -CIBAO CENTRAL	703,898	8.2%	123	8.2%	8.84
TOTAL	8,562,566	100%	1,500	100.0%	2.53

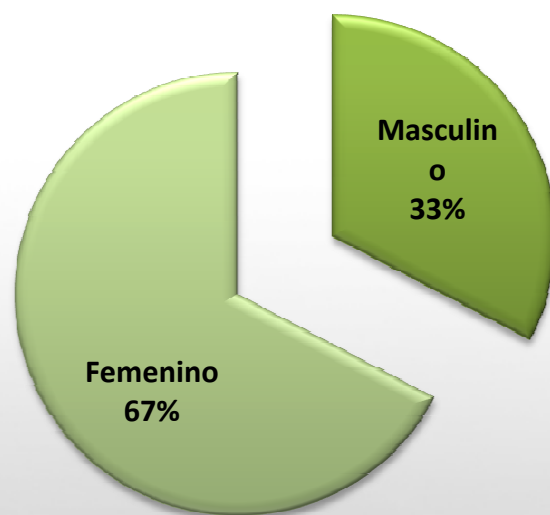
Los datos resultantes son representativos de la población total y por región de los usuarios de ARS's del país y únicamente a nivel de estos.

Otras desagregaciones como :

Sexo, edad y nivel Socioeconómico, no son apropiadas ni representativas como para realizar inferencias estadísticas, dado que podrían estar sub-representados en la muestra.

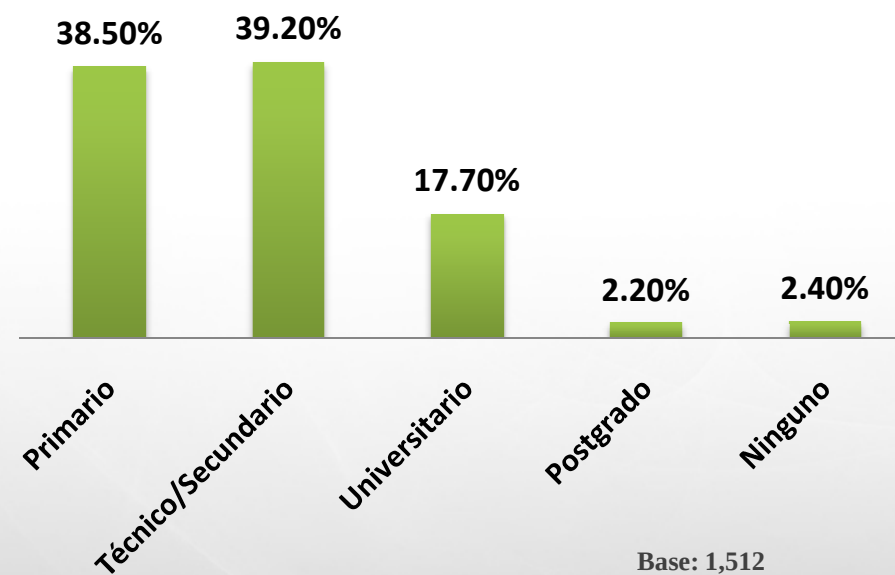
Perfil de los Participantes

Género



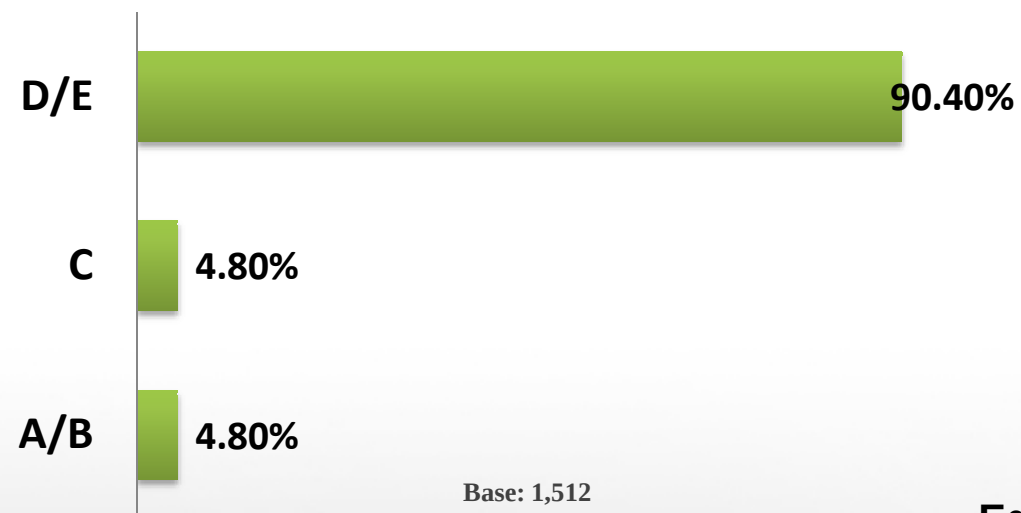
Base: 1,512

Nivel educativo

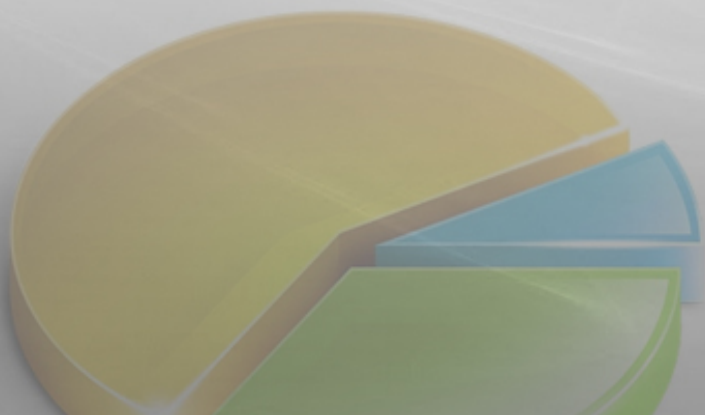
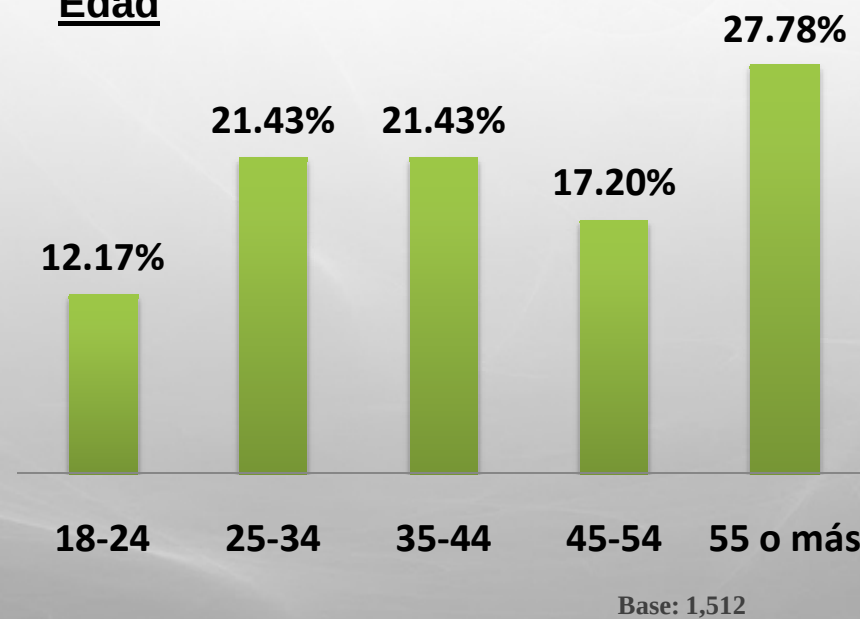


Base: 1,512

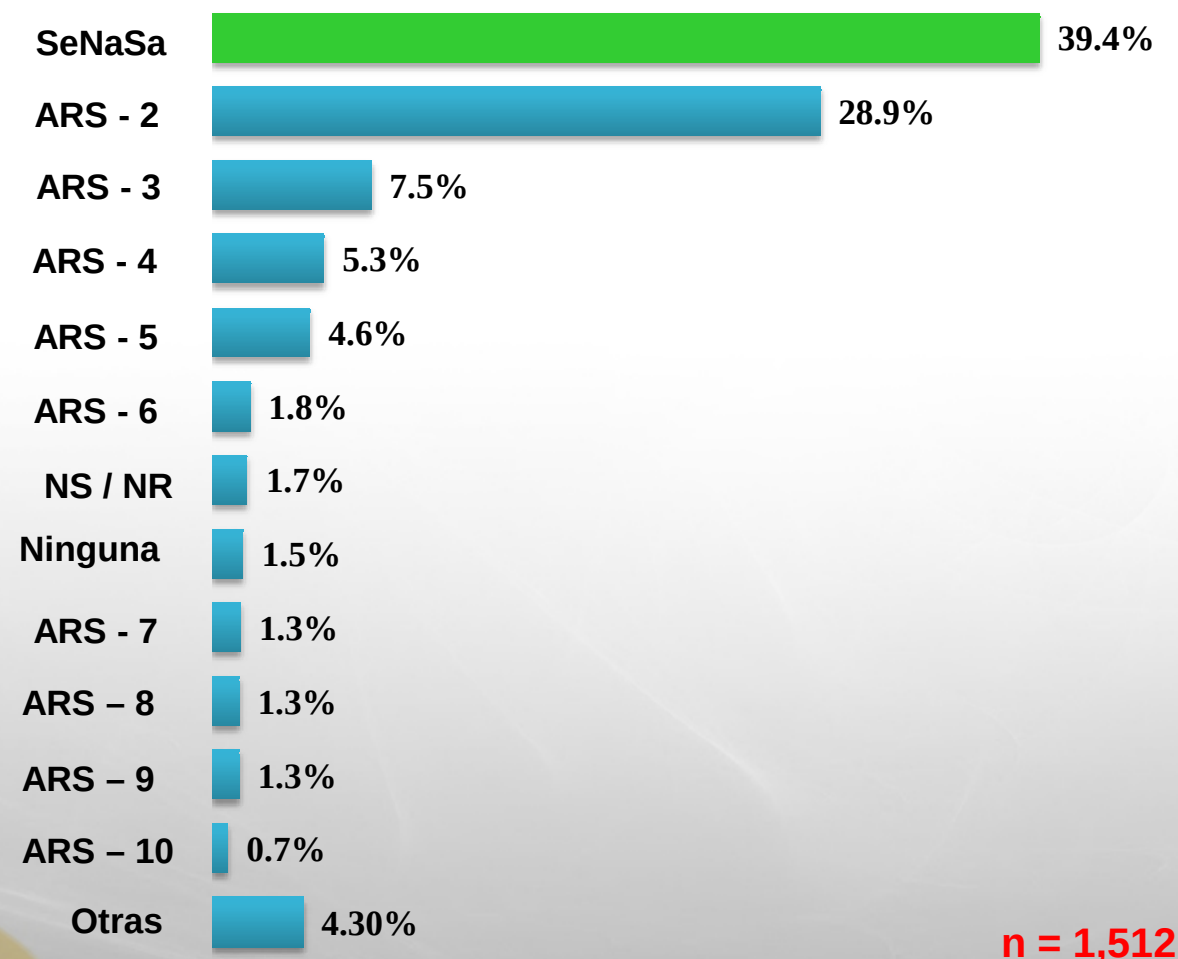
Nivel Socioeconómico



Edad

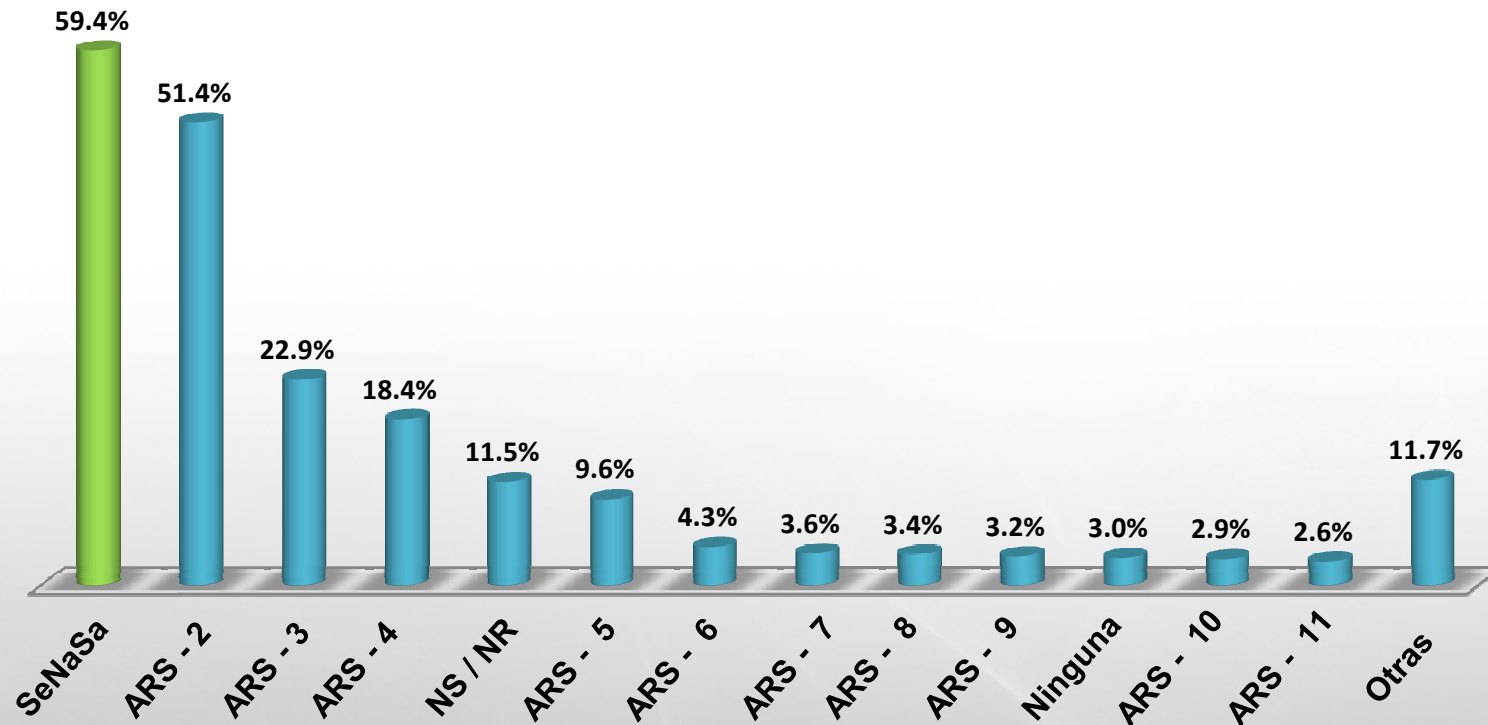


Niveles de recordación espontánea



Cuando a las personas se les preguntó por la ARS que más conocen o recuerdan, SeNaSa ocupó el primer lugar (39.4%) entre los encuestados. La ARS que más se aproximó a SeNaSa fue recordada por el (28.9%) de ellos.

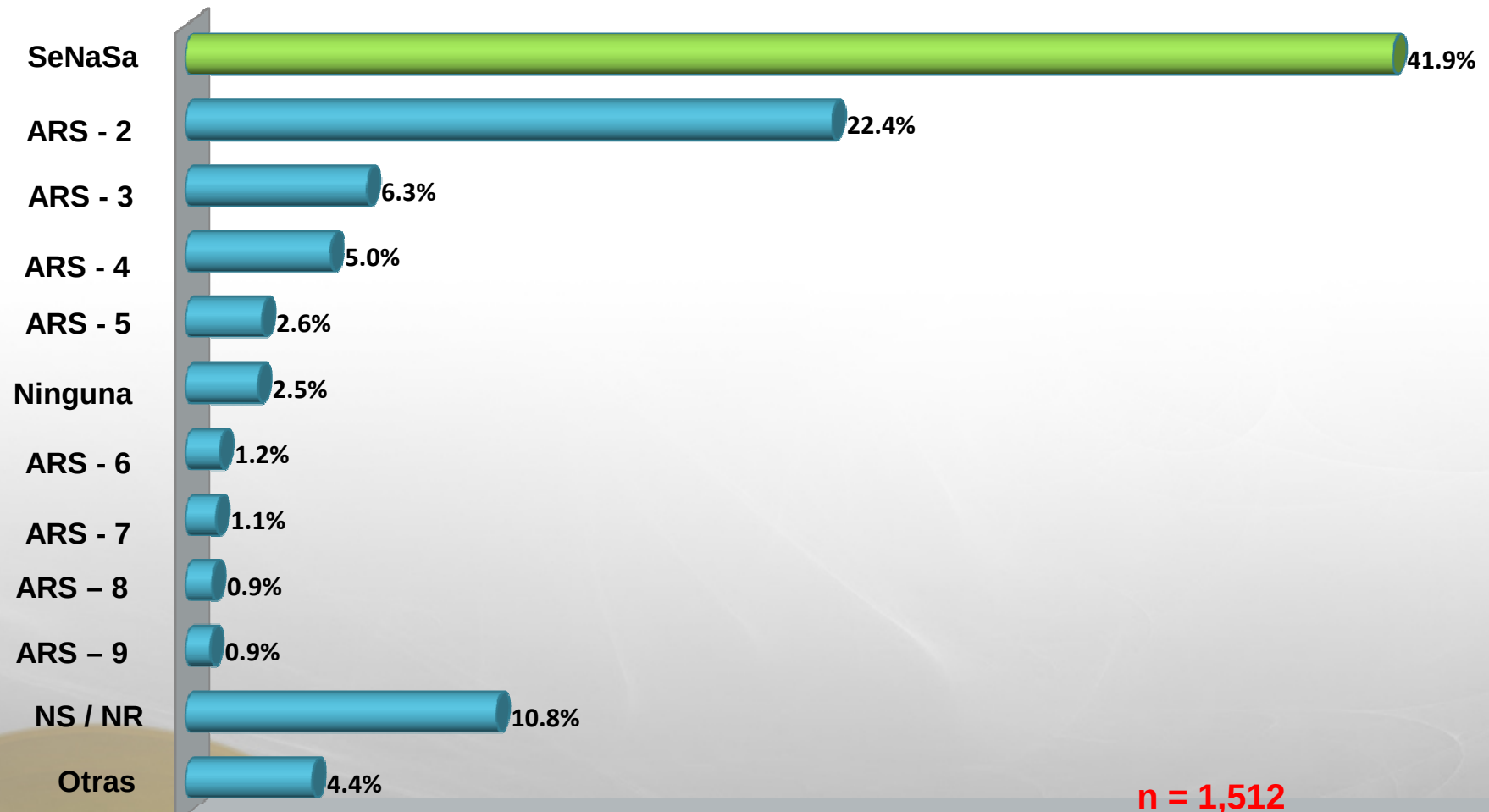
ARS consideradas entre las tres mejores del país



Respuestas Repetidas- n= 1,512

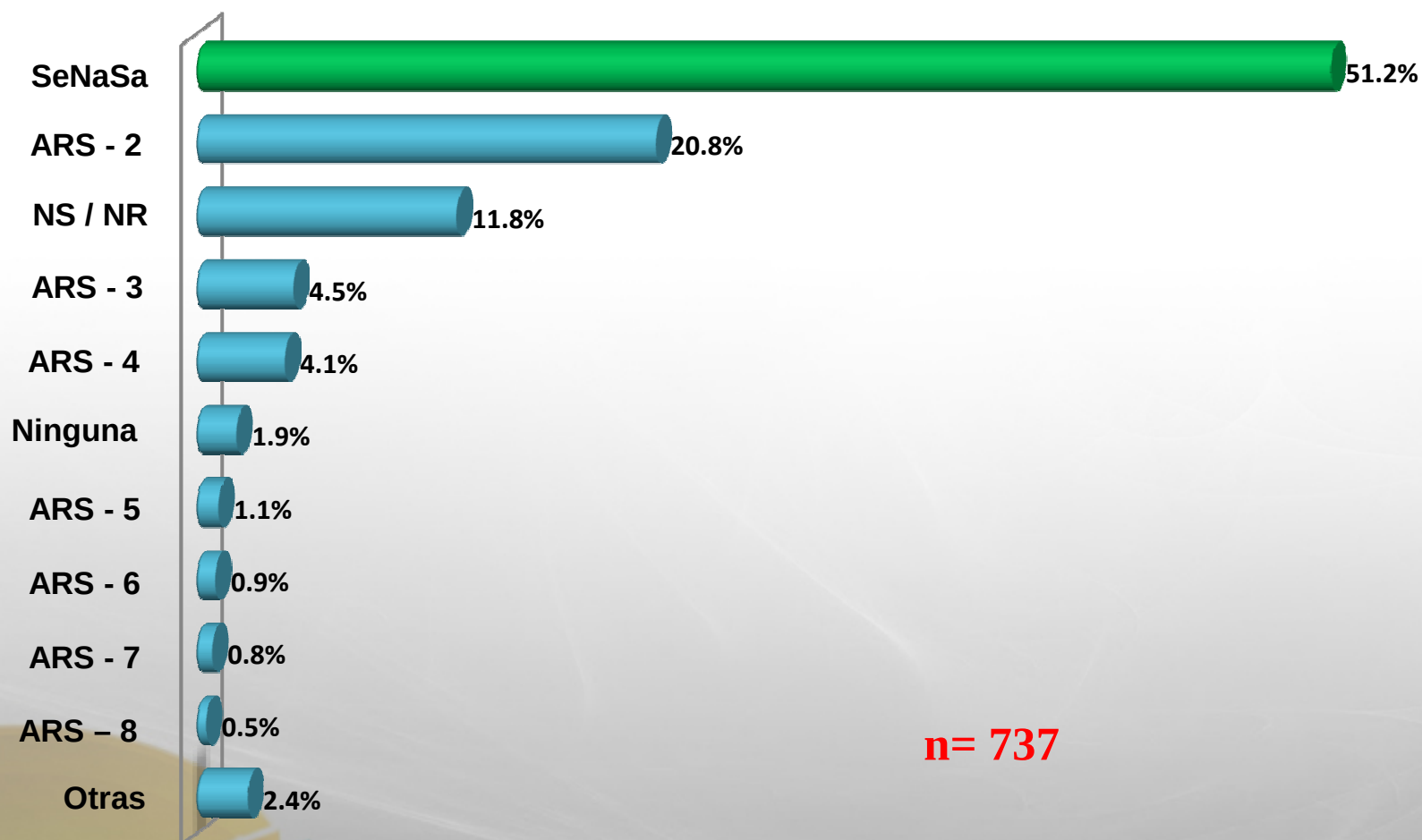
SeNaSa encabeza a todas las ARS con 59.4% de la población encuestada, que la consideran la mejor administradora de riesgos de salud de la República Dominicana.

Ranking de ARS consideradas como la mejor del país



Al investigar el ranking de las ARS, SeNaSa sobresale rankeada número uno con 41.9%. La que más de aproxima a SeNaSa logró 22.4%.

ARS donde le gustaría afiliarse



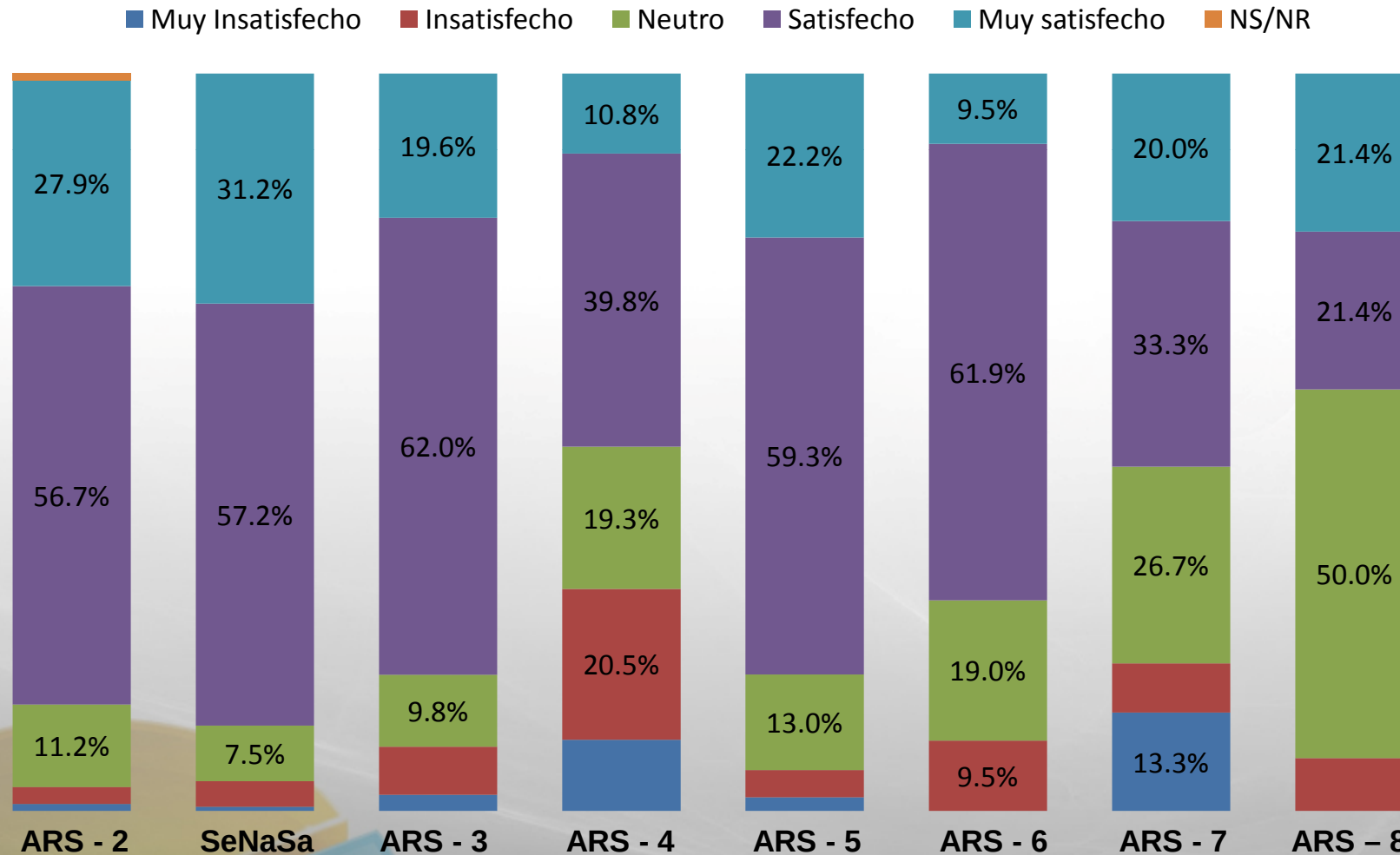
La ARS preferida por los ciudadanos, no afiliados a ninguna ARS del Sistema, es SeNaSa con el 51.2%. La que más se le acerca capta el 20.8%.

Servicios y Prestaciones de la ARS actual vs ARS anterior según sus afiliados

Comparación	ARS ACTUAL							
	ARS - 2	SeNaSa	ARS - 3	ARS - 4	ARS - 5	ARS - 6	ARS - 7	ARS - 8
Menos cantidad que en la ARS anterior	20.2%	10.8%	15.9%	23.5%	13.6%	0.0%	33.3%	14.3%
Igual cantidad que en la ARS anterior	11.9%	23.0%	27.3%	41.2%	31.8%	25.0%	0.0%	28.6%
Más cantidad que en la ARS anterior	66.7%	66.2%	56.8%	35.3%	50.0%	62.5%	66.7%	57.1%
NS/NR	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	12.5%	0.0%	0.0%
Total de Informantes	84	74	44	17	22	8	3	7

Al valorar la ARS que mayor cantidad de prestaciones y servicios ofrece en comparación con la ARS a que estaban afiliados anteriormente, el 66.2% de los encuestados afirmó que en SeNaSa recibe más prestaciones y servicios que en su ARS anterior. El 23% dijo que recibe igual cantidad de prestaciones y servicios.

Nivel de Satisfacción ARS Actual según sus afiliados



En cuanto a la satisfacción de los afiliados, SeNaSa encabezó a todas las ARS, con 88.3%, que suma a los que afirmaron sentirse satisfechos (57.2%) y muy satisfechos (31.2%).

Características Preferidas de la ARS Actual

Lo que más le gusta de su ARS	ARS ACTUAL								
	General	ARS - 2	ARS - 3	ARS - 4	ARS - 5	ARS - 6	SeNaSa	ARS - 7	ARS - 8
La cobertura	33.6%	31.5%	38.6%	34.8%	28.6%	42.9%	40.5%	0.0%	10.8%
La atención es inmediata	32.8%	27.8%	38.1%	34.8%	21.4%	28.6%	30.1%	40.0%	27.7%
Que brinda muchos servicios	8.4%	9.3%	7.9%	7.6%	14.3%	4.8%	10.4%	6.7%	6.0%
El porcentaje que le cobran por los servicios	5.2%	1.9%	3.7%	4.3%	21.4%	4.8%	4.6%	13.3%	9.6%
NR	3.4%	3.7%	2.3%	7.6%	0.0%	0.0%	1.7%	6.7%	6.0%
NS	2.5%	9.3%	2.3%	1.1%	7.1%	4.8%	0.6%	0.0%	3.6%
Nada	2.2%	5.6%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	9.6%
Las consultas	1.9%	0.0%	0.5%	5.4%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	6.0%
Que le dan los medicamentos	1.6%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	4.8%	2.9%	20.0%	1.2%
El Internamiento	1.3%	1.9%	0.5%	2.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	4.8%
Las facilidades	1.2%	1.9%	1.4%	1.1%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%
Otras	5.5%	7.4%	3.3%	1.1%	7.1%	9.5%	5.8%	0.0%	14.5%
Total de Informantes	667	54	215	92	14	21	173	15	83

El estudio investigó las características de las ARS preferidas por los afiliados y ciudadanos en general, resultando que SeNaSa alcanzó un alto porcentaje de preferencia en cada una de ellas.

Tipo de tratamiento que recibe actualmente

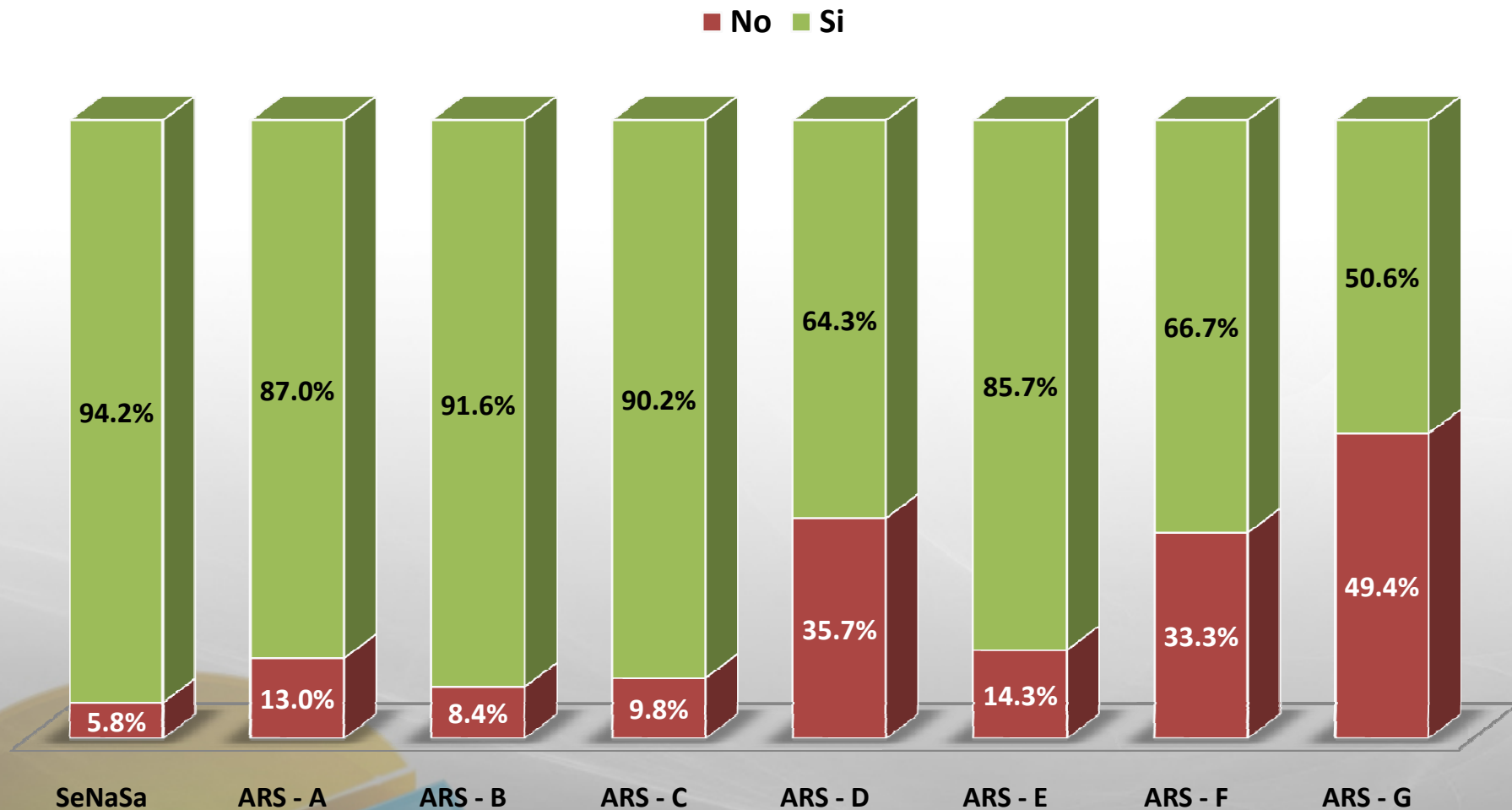
TRATAMIENTO	General	ARS – 2	ARS – 3	ARS – 4	ARS – 5	SeNaSa	ARS – 6	ARS – 7
Medicina para la presión	16.9%	33.3%	20.0%	11.1%	0.0%	17.4%	0.0%	18.2%
Cateterismo, marcapasos u otros	10.8%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	17.4%	0.0%	18.2%
NS/NR	10.8%	0.0%	13.3%	22.2%	33.3%	4.3%	100.0%	0.0%
Hipertensión	9.2%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	17.4%	0.0%	9.1%
Medicamentos	7.7%	0.0%	6.7%	11.1%	0.0%	8.7%	0.0%	9.1%
Problemas cardiacos	6.2%	0.0%	6.7%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
Radio terapia o Quimioterapia	4.6%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%
Diabetes	4.6%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%
Hemodiálisis renal	3.1%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%
Reemplazos articulares y/o prótesis	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	0.0%	0.0%
Estudios y Análisis	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	0.0%	0.0%
Problemas pulmonares	3.1%	0.0%	6.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Cirugía de columna	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Atención en sala de cuidados intensivos	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
Medicina para vértigo	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%
Densitometria	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Tratamiento de varice	1.5%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Tratamiento terapéutico	1.5%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Problemas digestivos	1.5%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Baso en la tiroides	1.5%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Problemas reumáticos	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%
Problemas de Artritis	1.5%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Medicamentos para convulsiones	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
Total de Informantes	65	3	15	9	3	23	1	11

Servicio más demandado recientemente

Frecuencia de Uso	ARS - 2	ARS - 3	ARS - 4	ARS - 5	ARS - 6	SeNaSa	ARS - 7	ARS - 8
En consulta médica	66.7%	65.9%	72.8%	85.7%	61.9%	67.4%	46.7%	81.7%
En análisis de laboratorio	33.3%	39.3%	40.2%	28.6%	28.6%	43.0%	13.3%	47.6%
En estudios diagnósticos	24.1%	29.4%	28.3%	57.1%	28.6%	30.8%	13.3%	30.5%
Emergencia	20.4%	25.2%	18.5%	21.4%	14.3%	14.0%	20.0%	14.6%
Medicamentos ambulatorios	16.7%	21.0%	22.8%	28.6%	19.0%	22.7%	6.7%	17.1%
En internamiento	16.7%	16.8%	7.6%	0.0%	14.3%	12.2%	13.3%	18.3%
En servicios odontológicos	1.9%	5.1%	9.8%	7.1%	9.5%	4.1%	13.3%	8.5%
Maternidad	7.4%	4.7%	2.2%	0.0%	9.5%	1.7%	6.7%	2.4%
NS/NR	9.3%	3.7%	3.3%	7.1%	9.5%	1.7%	6.7%	1.2%
Enfermedades de alto costo	0.0%	1.9%	3.3%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	8.5%
Total de Informantes	54	214	92	14	21	172	15	82

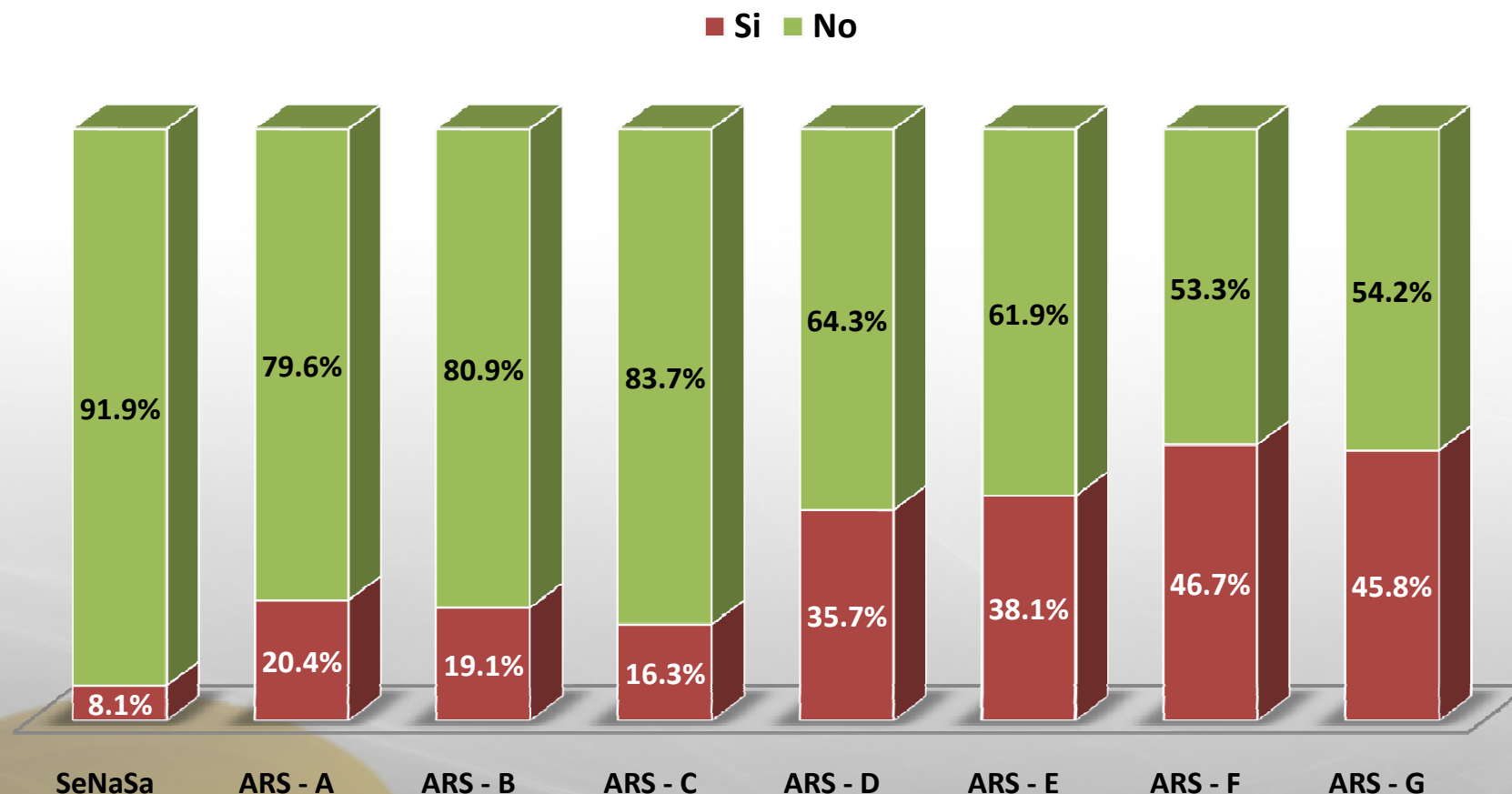
Los servicios más solicitados recientemente a SeNaSa son consulta médica, análisis de laboratorio y estudios diagnósticos de imagen.

Disposición a Recomendar ARS Actual según sus Afiliados



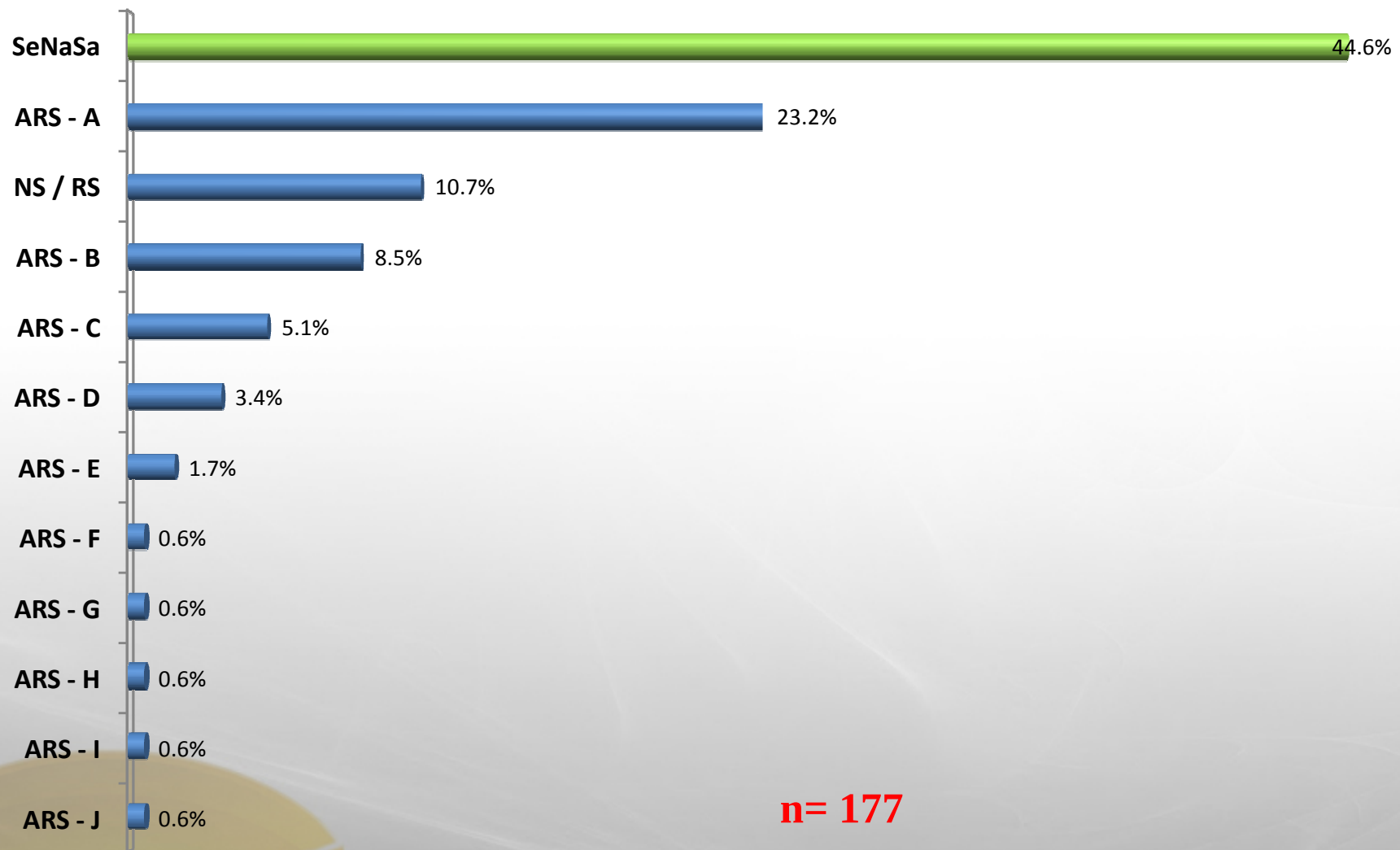
Los afiliados de cada una de las ARS fueron preguntados sobre su disposición de recomendar a sus relacionados a la hora de seleccionar una de las administradoras de riesgos de salud del Sistema. Los de SeNaSa fueron los que mayor porcentaje alcanzaron (94.2%) lo que representa que esta es la que cuenta con la más alta fidelización de afiliados.

Disposición a Cambiar de ARS Actual según sus Afiliados



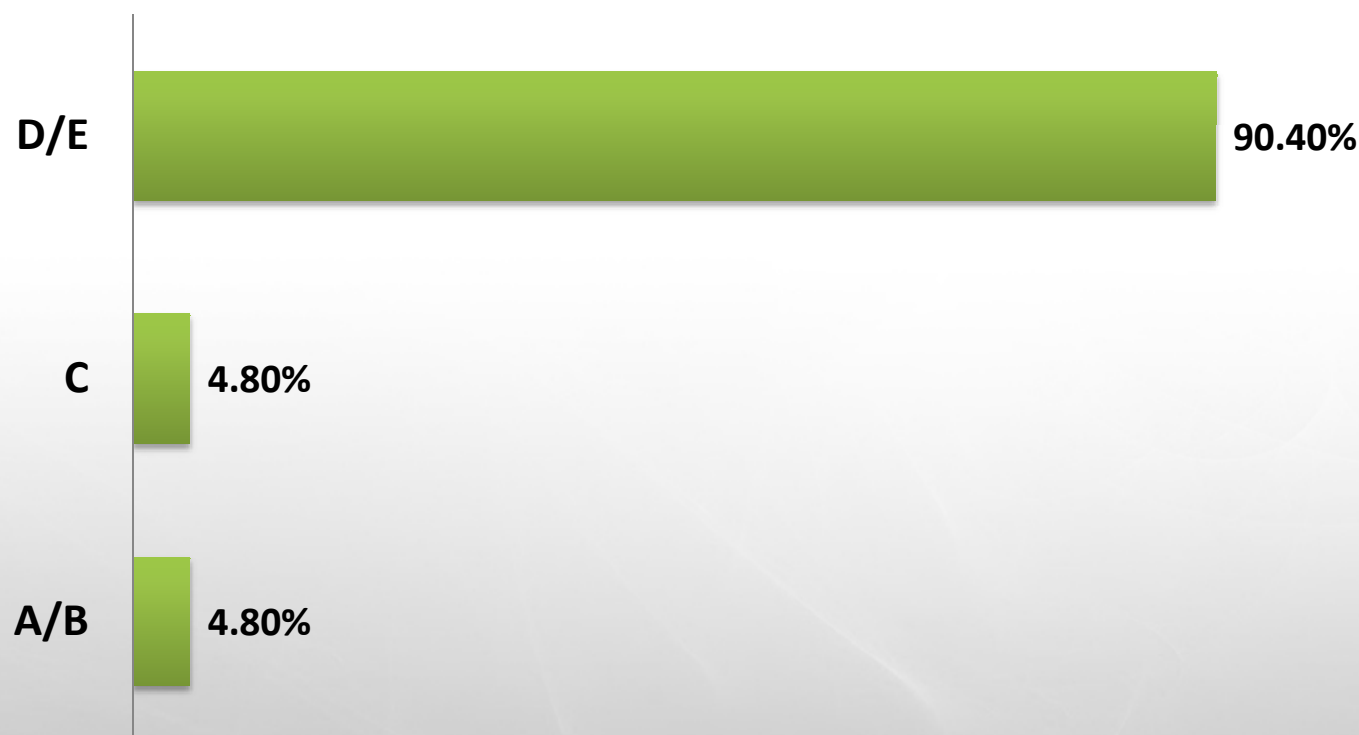
De los afiliados a todas las ARS del Sistema el 91.9% de los afiliados a SeNaSa, prefieren mantenerse en su ARS. Esta respuesta refleja una mayor fidelidad con la ARS estatal que con las demás.

ARS hacia la cual cambiaría



Cuando se les preguntó a los afiliados que no están satisfechos con su actual ARS a cual de las otras se traspasarían, el 44.6% respondió que prefería traspasarse a SeNaSa, duplicando así la preferencia a la que más se le aproximó.

Selección de la ARS, según el nivel Socioeconómico del afiliado



Como se observa en la tendencia de los afiliados, según su nivel socioeconómico o de ingresos, los de menor ingresos seleccionan SeNaSa porque los más pobres tienden a buscar la protección del Estado. Mientras, los de mayor ingresos seleccionan ARS que les venden planes complementarios.

Ranking de ARS consideradas como la mejor del país, según Región de Salud

ARS	0	I	II NORCENTRAL	III - NORDESTE	IV - ENRIQUILLO	V - ESTE	VI -SUR	VII - NOROESTE	VIII -CIBAO CENTRAL
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SeNaSa	43.6%	43.2%	27.0%	55.8%	70.8%	22.8%	65.5%	50.0%	41.7%
ARS - 2	22.6%	18.2%	26.2%	24.2%	5.6%	26.7%	11.9%	18.3%	28.5%
NS/NR	9.8%	13.6%	11.1%	7.5%	5.6%	14.4%	8.3%	18.3%	9.7%
ARS - 3	5.6%	12.9%	12.3%	1.7%	1.4%	5.6%	4.8%	3.3%	1.4%
ARS - 4	3.0%	3.8%	8.7%	1.7%	4.2%	9.4%	1.2%	3.3%	6.9%
ARS - 5	1.1%	2.3%	4.4%	4.2%	5.6%	2.8%	4.8%	1.7%	1.4%
Ninguna	4.7%	1.5%	2.0%	2.5%	2.8%	1.1%	0.0%	1.7%	0.7%
ARS - 6	0.9%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
ARS - 7	0.9%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	2.8%	1.2%	0.0%	2.8%
ARS - 8	0.2%	0.8%	2.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	2.1%
ARS - 9	1.5%	0.0%	0.4%	0.0%	2.8%	0.6%	1.2%	0.0%	0.7%
Otras	6.2%	1.5%	6.0%	1.7%	1.4%	5.0%	1.2%	3.3%	4.2%
Total de Informantes	468	132	252	120	72	180	84	60	144

Coherente con la diapositiva anterior, en el ranking por región SeNaSa aparece en segundo lugar de preferencia en la zona de mayor ocupación laboral y empleo: el polo turístico oriental.



Seguro Nacional de Salud
"Nuestra ganancia es tu salud"

GALLUP

**Durante 2012 seguimos comprometidos
con la satisfacción de nuestros afiliados.**

"Nuestra ganancia es tu salud"